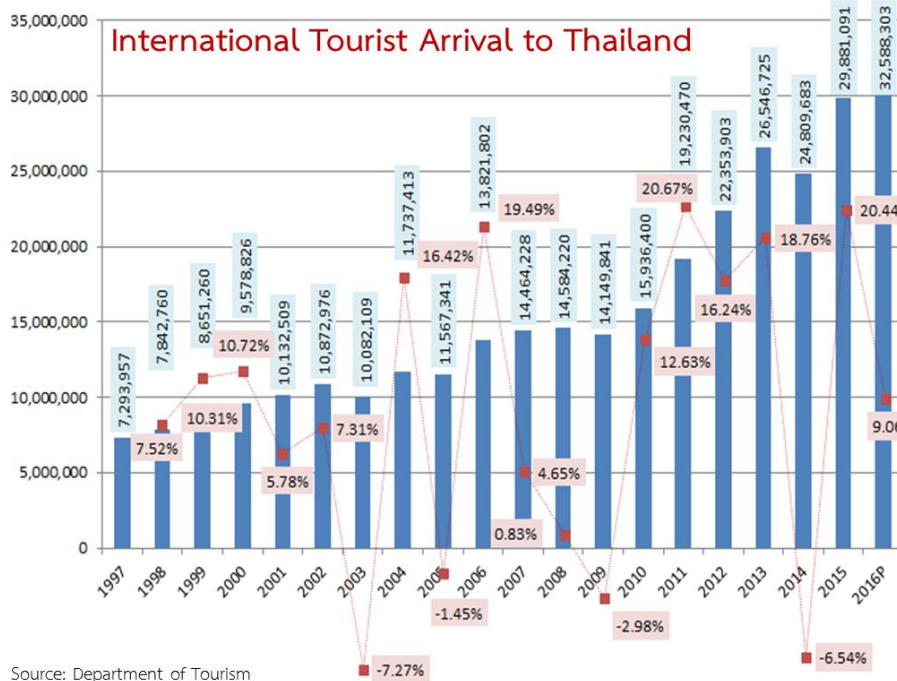


บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประเทศไทยมีศักยภาพสูงในด้านนี้ เนื่องจากโรงแรมที่พักมีหลายระดับราคา ค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวไม่สูง มีความหลากหลายของอาหาร มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย มีการให้บริการที่ดีเยี่ยม และมีทำเลที่ตั้งเป็นจุดศูนย์กลางของอาเซียน ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายรับจากการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับ 1 ในอาเซียน (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2553) จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย พบว่า นับตั้งแต่ปี 2007 เป็นต้นมาจนถึงปี 2016 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นกว่า 18.124 ล้านคน จาก 14.464 ล้านคนในปี 2007 เป็น 32.588 ล้านคนในปี 2016 หรือเพิ่มขึ้นกว่า 125.38% ส่งผลให้มีสถาบันการศึกษาทุกระดับที่เปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมมากกว่า 200 แห่ง เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมดังกล่าว



ภาพที่ 1-1 นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยระหว่างปี 2540 - 2559p
ที่มา: ผู้วิจัยรวบรวมจากกรมการท่องเที่ยว (2560)

ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของประเทศในเวทีสากล ผ่านการสร้างและพัฒนากำลังคน และการสร้างความรู้และนวัตกรรมผ่านระบบวิจัยและพัฒนา เพื่อประโยชน์ในภาคการผลิต โครงสร้างพื้นฐาน และการยกระดับความเข้มแข็งของสังคมโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 33) จึงนำระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning: WIL) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต เพื่อพัฒนาแรงงานความรู้ (Knowledge Workers) ตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีรูปแบบการศึกษาที่ให้โอกาสกับนักศึกษาประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพเข้าด้วยกัน (สมาคมสหกิจศึกษาไทย, ม.ป.ป., หน้า 1; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552)

Zegwaard and Coll (2011, p. 283) กล่าวว่า โปรแกรมการศึกษารูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Cooperative education or work-integrated learning: CWIE) มักเป็นหลักสูตรระดับปริญญาที่รวมการเรียนการสอนในชั้นเรียนเข้ากับช่วงเวลาหนึ่งของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่แท้จริง ซึ่งในประเทศไทยมีรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre-course Experience) การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) สหกิจศึกษา (Cooperative Education) การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing) หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course) พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship) การบรรจุให้ทำงาน หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement or Practicum) ปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork) และการฝึกปฏิบัติจริงภายหลังสำเร็จการเรียนทฤษฎี (Post-course Internship) (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554, หน้า 26-29)

ที่ผ่านมาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมนิยมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพผ่านรูปแบบสหกิจศึกษาและการฝึกงานเป็นหลัก ผลจากการกำหนดรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Cooperative Education and Work-Integrated Education: CWIE) มีส่วนช่วยให้นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ CWIE มีการรู้มโนภาพแห่งตน (Self-Concept) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความหวัง และทักษะ/ แรงจูงใจทางการศึกษาเพิ่มขึ้น มีการผลัดวันประกันพรุ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังพบว่านักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ CWIE มีความหวังและความเชื่อมั่นสูงขึ้นในการบรรลุเป้าหมายของตนมากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้าร่วมโครงการ CWIE มีความเครียดลดลง (Purdie, Ward, Mcadie and King, 2012) นักศึกษาได้รับการทาบทามเข้าทำงานในสถานประกอบการเดิมหลังสำเร็จการศึกษา นักศึกษาได้เรียนรู้การปรับตัวใน

การทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้ทางวิชาการจากในห้องเรียนกับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ สามารถนำความรู้ทางวิชาการไปใช้กับตนเองและผู้อื่น นำทักษะความรู้ทางวิชาชีพไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพ (สุญญาตา นามตาปี, 2556) ส่วนผู้ประกอบการเห็นว่า นักศึกษาที่ปฏิบัติงานมีทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็น และคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาผู้ประกอบการเห็นว่าภาพรวมของด้านทักษะวิชาชีพของสภาพการปฏิบัติงานจริงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าความคาดหวัง เช่นเดียวกับด้านทักษะที่จำเป็น ส่วนด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงานในภาพรวมมีความคาดหวังสูงกว่าสภาพการปฏิบัติงานจริง (สุจิตรา กระทบดความ และเมธียา เนตตกุล, 2554) สามารถสะท้อนให้เห็นคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Lewis (อ้างถึงใน เมินรัตน์ นวะบุศย์, 2536, หน้า 44) ที่กล่าวว่า คุณค่า (Value) แบ่งเป็น 5 ประเภทที่มีความสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ คือ คุณค่าในฐานะสิ่งที่มีประโยชน์ (Usefulness) คุณค่าในฐานะเป็นเครื่องมือหรือทางผ่าน (Instrumental value) คุณค่าในฐานะเป็นคุณสมบัติประจำโดยธรรมชาติ (Inherent value) คุณค่าในตนเอง (Intrinsic value) และคุณค่าในฐานะเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดคุณค่าอื่น (Contributory value) ด้วย

นับตั้งแต่ปี 2009 เป็นต้นมา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Office of the Higher Education Commission) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualification Framework for Higher Education ; TQF : HEd) เพื่อสะท้อนคุณภาพของบัณฑิตผ่านการเรียนรู้ และมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในระดับปริญญาตรี (Learning Outcomes) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics and Moral) ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) ในทุกระดับชั้นการศึกษาและทุกหลักสูตร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ซึ่งหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและโรงแรมได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

ในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน อาทิ หน่วยงานภาครัฐ คนในชุมชน นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการ ประกอบกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นการบริการ ซึ่งมีความแตกต่างจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) แยกแยกไม่ได้ (Inseparability) แปรเปลี่ยนได้

(Variability)และเก็บไว้ไม่ได้(Perishability) (Kotler and Armstrong, 2008) ดังนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีบริบทเฉพาะแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้บุคคลมีการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ตาม (Learning Outcomes) ทั้ง 5 ด้าน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือการประกอบอาชีพ เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของผลผลิต ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวและการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข จำต้องสิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากรบุคคล (เจริญ แสนักดี, 2541, หน้า 101; พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540, หน้า 83 – 84) จึงควรประเมินว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความต้องการบุคลากรที่สอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมอย่างไร และภาคอุตสาหกรรมได้รับประโยชน์อะไรบ้าง เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการรายใหม่ร่วมการจัดการเรียนรู้รูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Cooperative and Work-Integrated Education: CWIE) ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้คืออะไร
2. ความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่เป็นลักษณะเฉพาะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีอะไรบ้าง
3. แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ที่เหมาะสมเป็นอย่างไร

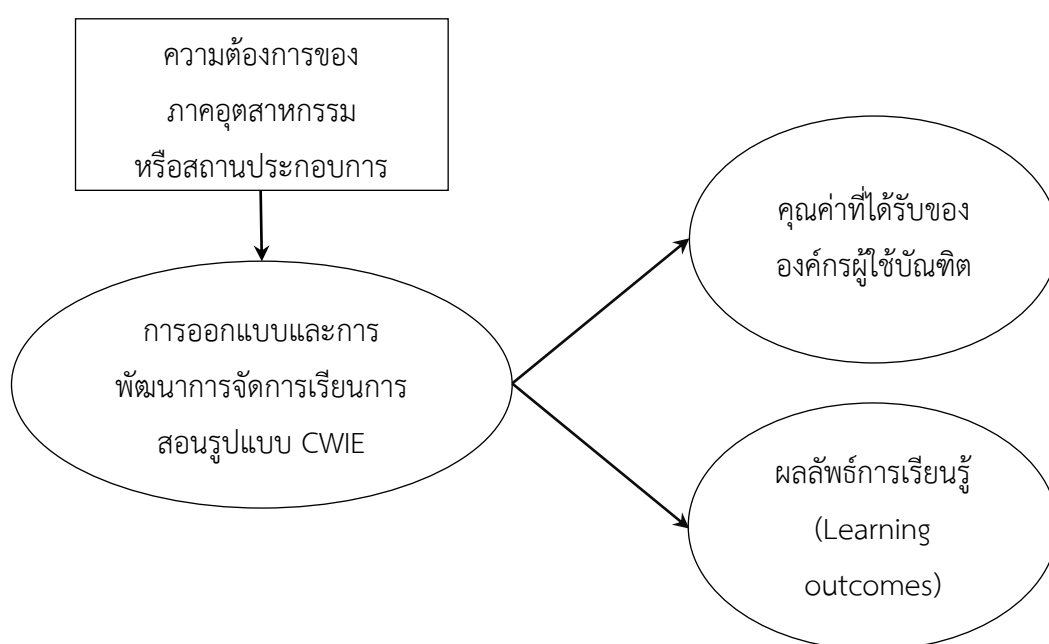
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม
3. เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อสรุปคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบจาก สหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรม
2. ได้ทราบคุณลักษณะของผู้เรียนตามความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcome) ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรม
3. องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการ และเหมาะสมกับบริบทของ อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรม
4. สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้รับ แนวทางการจัดการเรียนการสอนรูปแบบจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรมและสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-method) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ต้องการของภาคอุตสาหกรรม สำหรับพัฒนาข้อคำถามในแบบสอบถาม พร้อมสอบถามความคิดเห็นในภาพรวมด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) ด้วยแบบสอบถาม จึงเป็นแบบแผนการวิจัยแบบผสมผสานด้วยแนวทางแบบสำรวจบุกเบิก – เป็นลำดับ (Exploratory – Sequential Approach) ชนิดการออกแบบการพัฒนาเครื่องมือ (Instrument-Development Design) คือ เป็นแบบแผนการวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นขั้นตอนย่อย การตีความจะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลัก และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวรอง

(ภัทราวดี มากมี, 2559, หน้า 28) โดยประยุกต์ผลการเรียนรู้ (Learning outcome) ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 5 ด้านตามประกาศ มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) เป็นแนวทางในการค้นหาความต้องการในคุณลักษณะของผู้เรียนที่ภาคอุตสาหกรรมหรือสถานประกอบการต้องการ และประยุกต์แนวคิดของ Lewis (อ้างถึงใน เมินรัตน์ นวะบุศย์, 2536, หน้า 44) เป็นแนวทางในการตรวจสอบคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้กำหนดพื้นที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 พื้นที่ ตามการแบ่งข้อมูลสถิติการจดทะเบียนคงอยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2560) ดังนี้

1. ภาคเหนือ จำนวน 12 จังหวัด ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน และอุตรดิตถ์
2. ภาคกลางตะวันตก และตะวันออก จำนวน 31 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร กำแพงเพชร ชัยนาท นครปฐม นครสวรรค์ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สระบุรี สิงห์บุรี สุโขทัย สุพรรณบุรี อ่างทอง อุทัยธานี

จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ระยองกาญจนบุรี เพชรบุรี ราชบุรี
ประจวบคีรีขันธ์ และตาก

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด ประกอบด้วย กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ
นครพนม นครราชสีมา บึงกาฬบุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ
สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุตรธานี และอุบลราชธานี

4. ภาคใต้ จำนวน 14 จังหวัด ประกอบด้วย กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส
ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น ตัวแทนจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตัวแทนจากการ
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตัวแทนจากสมาคมโรงแรมไทย ตัวแทนจากสมาคมการท่องเที่ยว ตัวแทน
จากสมาคมนักบริหารงานบุคคลโรงแรม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในสาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว ในแต่ละพื้นที่ จาก
จำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนทั้งหมด 108 แห่ง (ข้อมูลปี พ.ศ. 2553) (สำนักทะเบียนธุรกิจนำ
เที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2554)

3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุดในแต่ละพื้นที่จากสถิติการจดทะเบียนคน
อยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เมื่อ 4 กันยายน 2560 พบว่า มีจำนวน 8,555 บริษัท

4. ผู้ประกอบการธุรกิจจ้ดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทางในแต่ละพื้นที่จากสถิติการจด
ทะเบียนคนอยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เมื่อ 4 กันยายน 2560 พบว่า มีจำนวน 8,507 บริษัท

กลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาจากสถิติการจดทะเบียนคนอยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้ทราบจำนวน
องค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมที่แน่นอนโดยมีจำนวนรวม 17,062
บริษัท จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 391 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกัน
ข้อมูลเสียหายและลดความคลาดเคลื่อน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดการ
สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนธุรกิจจ้ดนำเที่ยวและ
ธุรกิจการเดินทาง กับธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุดในแต่ละภูมิภาค

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลา 12 เดือน ตั้งแต่ 9 มกราคม ถึง 8 พฤศจิกายน 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

สหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้(CWIE) หมายถึง รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนคือ นิสิต/ นักศึกษาได้มีประสบการณ์จากการทำงานจริงในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งในรูปแบบการกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre-course Experience) การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) สหกิจศึกษา (Cooperative Education) การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing) หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course) พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship) การบรรจุให้ทำงาน หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement or Practicum) ปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork) และการฝึกปฏิบัติจริงภายหลังสำเร็จการเรียนรู้ (Post-course Internship)

สหกิจศึกษา(Cooperative Education) หมายถึง รูปแบบหนึ่งในการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ โดยกำหนดระยะเวลาทำงานไว้ชัดเจนในหลักสูตร เน้นการบูรณาการทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจ้างงานของบัณฑิต

การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing) หมายถึง รูปแบบหนึ่งในการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นการสังเกตพฤติกรรมและการซึมซับวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต

ความต้องการ (Want) หมายถึง ความปรารถนาในสิ่งที่ตอบสนองที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของนิสิต/ นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ตอบสนองความต้องการในการทำงานของผู้ประกอบการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นความปรารถนาที่ต้องดิ้นรนให้มีการตอบสนองความต้องการนี้ โดยมีการเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพล

ความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) หมายถึง ความต้องการของผู้ประกอบการหรือองค์กรที่ร่วมบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้หรือการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพหรือให้กับนิสิต/ นักศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics and Moral) ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) และ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)

คุณธรรม จริยธรรม(Ethics and moral) หมายถึง ความต้องการของภาคธุรกิจต่อคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบัณฑิตเกี่ยวกับมีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณ

วิชาชีพ ทั้งความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น และมีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความต้องการของภาคธุรกิจต่อคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบัณฑิตเกี่ยวกับมีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

ทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) หมายถึง ความต้องการของภาคธุรกิจต่อคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบัณฑิตเกี่ยวกับมีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) หมายถึง ความต้องการของภาคธุรกิจต่อคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบัณฑิตเกี่ยวกับมีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) หมายถึง ความต้องการของภาคธุรกิจต่อคุณลักษณะของผู้เรียนหรือบัณฑิตเกี่ยวกับมีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลผล การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับ หมายถึง ลักษณะที่พึงปรารถนา พึงพอใจ และพึงประสงค์ ทั้งที่เป็นประโยชน์รูปธรรมวัดมูลค่าได้ (Tangible Value) และเป็นประโยชน์ที่ไม่ปรากฏชัดเจนเป็นรูปธรรม (Intangible Value) โดยสิ่งตอบสนองความปรารถนาได้เป็นสิ่งที่มีความค่า ก่อให้เกิดคุณค่า ทั้งผู้เรียนคือ นิสิต/ นักศึกษา องค์กรผู้ใช้บัณฑิตผู้ประกอบการหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง และสถาบันการศึกษา อาจมีผลประโยชน์ในลักษณะการทำงานกับผู้อื่น ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงาน ได้ฝึกปฏิบัติงานตามความรู้ในสาขาที่ตนเรียน มีรายงานหลังจากฝึกปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานได้ทันที เมื่อสถานประกอบการตอบตกลงว่าจ้าง มีความสามารถในการคิดเชิงระบบ คิดต่อยอด มีทักษะอื่น ๆ ตามความต้องการของตลาดแรงงาน อาทิ ภาษา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ช่วยแบ่งภาระหน้าที่งานตลอดปี พนักงานประจำมีเวลาที่จะปฏิบัติงานสำคัญต่างๆ ได้มากขึ้น เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการคัดเลือก และสรรหาบุคลากร มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการ หรือช่วยทำให้สถาบันการศึกษาได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการต่าง ๆ เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการ และคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแบ่งเนื้อหาออกเป็นตอน 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษา และการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ตอนที่ 3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่า

ชูจิต วัฒนารมณ (2528, หน้า 47 อ้างถึงใน พิชิตชัย รัชตามพร, 2552) กล่าวว่า คุณค่า คือ ระดับของการประเมินค่าข้อเท็จจริงในแง่ต่าง ๆ ซึ่ง เมินรัตน์ นวะบุศย์ (2536, หน้า 43) กล่าวว่า ในช่วงครึ่งแรกของศตวรรษที่ 19 คำว่า คุณค่าเป็นศัพท์เฉพาะของวิชาเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ราคา หรือค่าเชิงปริมาณ (Worth) นักปรัชญาชาวเยอรมันกลุ่มหนึ่งสังเกตพบว่า ปัญหาบางประการในอดีต เช่น ปัญหาเรื่องความดี ความถูกต้อง จริยพิณิจัย ความงาม สุนทรียพิณิจัย ความจริงและความ สมเหตุสมผล ล้วนแต่เป็นปัญหาที่มีลักษณะเนื้อหาบางอย่างร่วมกัน ได้แก่ การกล่าวถึงสิ่งที่ควรจะเป็น ซึ่งแตกต่างจากข้อเท็จจริง (สิ่งที่กำลังเป็น สิ่งที่เคยเป็น สิ่งที่จะเป็น) และสิ่งที่ควรจะเป็นนี้เองคือ สิ่งที่มีคุณค่า อย่างไรก็ตาม มีการเรียกชื่อวิชาที่ศึกษาเรื่องคุณค่าโดยเฉพาะว่า ทฤษฎีคุณค่า (Theory of Value) หรืออักษวิทยา (Axiology) สำหรับวิชาปรัชญาถือว่าวิชา อักษวิทยาเป็นหมวดวิชาที่ ประกอบด้วย 3 สาขา คือ ตรรกศาสตร์ จริยศาสตร์ และสุนทรียศาสตร์

ประเภทของคุณค่า

Rescher (1969 อ้างถึงใน เมินรัตน์ นวะบุศย์, 2536, หน้า 43-44) ได้จัดประเภทคุณค่า ออกเป็น 6 มิติ (Dimensions) ดังนี้

1. มิติของกลุ่มผู้มีความนิยม (Subscribership) ได้แก่ การกำหนดคุณค่าจากความนิยมของ สังคมหรือของกลุ่ม เช่น เกษตรกรในภาคใต้ของฝรั่งเศสย่อมมองเห็นคุณค่าของอู่นเหนือกว่าผลไม้ เป็นต้น
2. มิติของสาระตถะ (Essence) ได้แก่ การพิจารณากำหนดคุณค่าจากสาระตถะของสิ่งนั้น เช่น สาระตถะของมิดคือ ความคม ดังนั้น มีที่คมจึงมีคุณค่ามากกว่ามิดที่ไม่คม
3. มิติของผลได้ (Benefit) ได้แก่ การจัดกลุ่มประเภทคุณค่าตามลักษณะผลลัพธ์ของคุณค่า เช่น คารวธรรม เมตตธรรม พรหมวิหาร 4 เป็นหลักที่ปฏิบัติแล้ว มีผลต่อความเจริญของทางจิตใจ รวมเรียกหลักปฏิบัติเหล่านี้ว่า เป็นสิ่งมีคุณค่าทางจิตใจ
4. มิติของเป้าหมาย (Purpose) ได้แก่ การพิจารณากำหนดคุณค่าโดยจัดกลุ่มคุณค่าหลาย ๆ อย่างไว้ในกระบวนการที่เป็นเหตุเป็นผลกัน เช่น คุณค่าของสุขภาพดี เป็นผลจากการได้รับคุณค่าของ อาหาร คุณค่าของอาหารเป็นผลจากคุณค่าของเงินที่หามาได้
5. มิติผสม (Mix) ได้แก่ การจัดประเภทคุณค่าแบบที่ 1 ผสมผสานกับแบบที่ 2-4
6. มิติสัมพัทธ์ (Relative) ได้แก่ การมองว่าคุณค่ามี 2 ลักษณะคือ คุณค่าในตัวกับคุณค่า นอกตัว และเห็นว่าคุณค่าทั้งสองมีความสัมพันธ์

ทั้งนี้ นักปรัชญาบางท่านเห็นว่า การพิจารณาเรื่องของคุณค่าต้องมองดูในลักษณะของ กระบวนการ สิ่งหนึ่งที่มีคุณค่าอาจมีเพราะมันเป็นทางผ่านไปสู่คุณค่าอื่น ๆ หรือมีคุณค่าในตัวเองด้วย

โดย Lewis อ้างถึงใน เมินรัตน์ นวະบุศย์, 2536, หน้า 44) ได้จำแนกคุณค่าแบ่งเป็น 5 ประเภท โดยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ ดังนี้

1. คุณค่าในฐานะสิ่งมีประโยชน์ (Usefulness)
2. คุณค่าในฐานะเป็นเครื่องมือหรือทางผ่าน (Instrumental value)
3. คุณค่าในฐานะเป็นคุณสมบัติประจำโดยธรรมชาติ (Inherent value)
4. คุณค่าในตนเอง (Intrinsic value)
5. คุณค่าในฐานะเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดคุณค่าอื่น (Contributory value)

โดย Frankena (อ้างถึงใน เมินรัตน์ นวະบุศย์, 2536, หน้า 44-45) ได้ยกตัวอย่างคุณค่าทั้ง 5 ของ Lewis เปรียบเทียบกับไวโอลินว่า

1. ไม่เป็นสิ่งมีคุณค่าในฐานะเป็นประโยชน์ในการเป็นส่วนประกอบของไวโอลิน
2. ไวโอลินมีคุณค่าในฐานะเป็นเครื่องมือไปสู่คุณค่าอื่นคือความไพเราะ
3. ความไพเราะอันได้มาจากเสียงเป็นคุณค่าที่เป็นอนุสัยกับการฟัง
4. การฟังอาจทำให้ผู้ฟังได้เสพสุนทรียรสซึ่งเป็นคุณค่าในตนเอง
5. อาจมีคุณค่าในฐานะเป็นส่วนประกอบ เช่น เป็นส่วนประกอบในการรับประทานอาหารมีเนื้อเยื่อให้มีรสชาติอร่อยขึ้น

Reader and Jessup (1976, pp. 9-12 อ้างถึงใน พิชิตชัย รัชตามพร, 2552, หน้า 41-42) กล่าวว่า คุณค่าตามหลักวิชาอักษวิทยา (Axiology) แบ่งคุณค่าได้ดังนี้

1. แบ่งตามแง่พิจารณา

1.1 คุณค่าทางเศรษฐกิจ (Economic value) เป็นระดับการประเมินที่มองค่าของวัตถุที่จำต้องได้เป็นหลัก โดยมองที่ประโยชน์และราคา

1.2 คุณค่าทางจริยะ (Ethical value) ระดับการประเมินค่าความประพฤติที่สัมพันธ์กับจุดหมายของชีวิต ว่าดี เลว ควรหรือไม่ เป็นต้น

1.3 คุณค่าทางตรรกะ (Logical value) คือ ระดับการประเมินค่าของความคิดเห็นด้วยกฎเกณฑ์หรือเหตุผลหรือไม่ สมเหตุสมผลหรือไม่

1.4 คุณค่าทางญาณะ (Epistemological value) หมายถึง ระดับการประเมินคุณค่าความคิดกับความจริงมีความสอดคล้องในระดับได้เป็นจริงหรือเท็จ

1.5 คุณค่าทางอภิปรัชญา (Metaphysical value) เป็นระดับการประเมินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ตามความรู้ของเราว่า สิ่งใดมีค่าเป็นจริงหรือเป็นมายา

1.6 คุณค่าทางสุนทรียะ (Aesthetical value) คือ ระดับของการประเมินคุณค่า วัตถุ ความประพฤติ และความคิดตามอารมณ์ความรู้สึกว่า สวยงาม น่าเกลียด แปลกอย่างไร

2. แบ่งตามมาตรฐาน

2.1 คุณค่าปฏิฐาน (Positive value) เป็นการมองและประเมินคุณค่า ความสวยงาม น่า
 ทึ่งหรือแปลก มีความน่าสนใจ มีคุณค่า

2.2 คุณค่าปฏิเสธ (Negative value) คือ คุณค่าทางลบที่ประเมินได้ว่า ไม่ดี น่าเกลียด
 น่ากลัว ไม่มีค่า ไม่น่าสนใจ

3. แบ่งตามขอบเขต

3.1 คุณค่าทั่วไป (General value) ได้แก่ คุณค่าที่ประเมินให้คุณค่าส่วนรวมของ
 ศิลปกรรมหน่วยใดหน่วยหนึ่ง

3.2 คุณค่าเฉพาะ (Specifically value) ได้แก่ คุณค่าที่ประเมินให้เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง
 ของศิลปกรรมหนึ่ง

4. แบ่งตามเวลาของการมีคุณค่า

4.1 คุณค่ากรรตภาวะ (Actual value) คือ คุณค่าที่ปรากฏแล้ว

4.2 คุณค่าสมรรถภาวะ (Potential value) คือ คุณค่าที่ยังไม่ปรากฏ แต่อาจจะปรากฏ
 ในภายหลังหรือรอโอกาสแสดงคุณค่านั้น ๆ ออกมา

5. แบ่งตามความสำคัญ

5.1 คุณค่าภายใน (Intrinsic value) มีลักษณะคุณค่าเพื่อตัวเอง (Consummator
 value) คือ คุณค่าที่มีประจำตัวและเพื่อตัวเอง

5.2 คุณค่าภายนอก (Extrinsic value) เรียกอีกชื่อว่า คุณค่าอุปกรณ์ (Instrumental
 value) เป็นคุณค่าที่ไม่ประจำตัวแต่มีอยู่เพื่อให้สิ่งอื่นมีคุณค่า

6. แบ่งตามความเชื่อ

6.1 คุณค่าอัตนัย (Subjective value) เป็นคุณค่าที่เชื่อว่ามีอยู่ภายในของผู้ประเมิน
 เท่านั้น ถ้าไม่มีผู้ประเมินก็จะไม่มีคุณค่าอะไร เป็นความเชื่อตามลัทธิอัตนัยนิยม

6.2 คุณค่าปรนัย (Objective value) ได้แก่ คุณค่ามีอยู่แล้วจริงในสิ่งที่เราจะประเมิน
 ไม่ใช่ว่าคุณค่ามีเพราะประเมินให้เป็นความเชื่อตามลัทธิปรนัยนิยม (Objectivism)

6.3 คุณค่าสัมพันธ์ (Relational value) เป็นความเชื่อเรื่องคุณค่าว่า ขึ้นอยู่กับผู้ประเมิน
 และสิ่งที่ประเมิน เป็นความสัมพันธ์กันตามลัทธิสัมพัทธ์นิยม (Rationalism)

ทั้งนี้ การพิจารณาคคุณค่าในแง่ต่าง ๆ มีหลายประเด็นให้พิจารณาขึ้นอยู่กับว่า ประเด็นใดจะมีความ
 เหมาะสมกับคุณค่าของสิ่งใดนั้นต้องพิจารณาเฉพาะกรณีไป (พิชิตชัย รัชตามพร, 2552, หน้า
 42) ดังนั้น เมื่อพิจารณาคคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการ
 ทำงานกับการเรียนรู้ตามมิติของผลได้ (Benefit) ตามแนวคิดของ Rescher (1969 อ้างถึงใน เมินรัตน์
 นวະบุศย์, 2536, หน้า 43) สามารถสรุปคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับแสดงดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้

รูปแบบ	ผลที่ได้รับ	ผู้ได้รับคุณค่า		
		ผู้เรียน	องค์กร ผู้ใช้ บัณฑิต	สถาบัน การศึกษา
ระบบทวิ ภาคี	1. ได้ทักษะเฉพาะด้าน ¹ 2. ได้ฝึกปฏิบัติตามสมรรถนะรายวิชา ¹	√ √		
ระบบการ ฝึกงาน	1. ได้ทักษะการทำงานกับผู้อื่น ¹ 2. ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงาน ¹ 3. การฝึกปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนอาชีพ ¹	√ √ √		
ระบบสหกิจ ศึกษา	1. ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงาน ¹ 2. ได้ฝึกปฏิบัติงานตามความรู้ในสาขาที่ตนเรียน ^{1, 4} 3. บูรณาการความรู้สู่สถานประกอบการโดยการทำ โครงการและการแก้ปัญหาในงาน ¹ 4. มีรายงานหลังจากฝึกปฏิบัติ ¹ 5. สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสถานประกอบการ ตอบตกลงว่าจ้าง ² 6. มีความรู้ตามสายวิชาชีพมีทักษะในการ ปฏิบัติงาน ^{2, 3} 7. มีความสามารถในการคิดเชิงระบบ คิดต่อยอด ² 8. มีความรับผิดชอบในงาน ² 9. มีความทักษะอื่น ๆ ตามความต้องการของ ตลาดแรงงาน อาทิ ภาษา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ² 10. มีนักศึกษาช่วยแบ่งภาระหน้าที่งานตลอดปี ⁴ 11. พนักงานประจำมีเวลาที่จะปฏิบัติงานสำคัญ ต่างๆ ได้มากขึ้น ⁴ 12. เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการคัดเลือกและสรรหา บุคลากร ⁴	√ √ √ √ √ √ √ √ √ √ √ √	√ √ √ √ √ √ √ √ √	√ √ √ √ √ √ √ √

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

รูปแบบ	ผลที่ได้รับ	ผู้ได้รับคุณค่า		
		ผู้เรียน	องค์กร ผู้ใช้ บัณฑิต	สถาบัน การศึกษา
ระบบสหกิจ ศึกษา	13. มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านให้การสนับสนุนและ ส่งเสริมการศึกษา ⁴ 14. สามารถเลือกสายงานอาชีพได้อย่างถูกต้อง ⁴ 15. เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ อันดีกับสถานประกอบการ ⁴ 16. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมจากสถาน ประกอบการ เพื่อนำมาพัฒนากับหลักสูตรการเรียน การสอนให้มีความสอดคล้องกับตลาดแรงงาน ⁴ 17. ช่วยทำให้สถาบันการศึกษาได้รับการยอมรับ จากตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการต่าง ๆ ⁴	√	√	√ √ √ √
ระบบการ ฝึกหัด	1. ได้ทำงานจริงในวิชาชีพที่เรียนมาโดยตรง ¹ 2. บูรณาการความรู้โดยการฝึกปฏิบัติจริง ¹ 3. ได้กรณีศึกษาจากการทำงานจริง ¹ 4. มีองค์กรวิชาชีพรับรอง ¹ 5. ได้สมรรถนะตามอาชีพ ¹	√ √ √ √ √	√ √ √ √ √	√ √ √ √ √

ที่มา :

¹ปานเพชร ชินินทร, จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร, อัครรัตน์ พูลกระจ่าง, วิวัฒน์ คลังวิจิตร, วนิตา ฉินนะ
โสต,เทอดเกียรติ ลิ้มปิทีปการ และวิเชษฐ์ พลายมาศ. (2553). แนวทางการจัดการเรียน
การสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-Integrated Learning : WIL) ใน
สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย. สัมมนา WIL (Work-Integrated Learning) มิติใหม่
ของอุดมศึกษาไทย, วันที่ 25 พฤษภาคม 2553, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

²วรรณภา ลือกิตินนท์, พชณี นนทศักดิ์ และพัทธนัย เสาะแสวง. (2557). การติดตามคุณภาพบัณฑิต
สหกิจศึกษาของ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2554 – 2555. รายงานการวิจัย,
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

³สุจิตรา กระหมุดความ และเมธิยา เนตตกุล. (2554). ความคาดหวัง สภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตามทรรศนะของผู้ประกอบการ. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

⁴เรืองยศ วัชรเกตุ. (2553). สหกิจศึกษากับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตสู่ตลาดแรงงาน. *วารสารนักบริหาร*, 30(1), หน้า 101-104.

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ความเป็นมาของสหกิจศึกษา

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2552, หน้า 3-5) ได้อธิบายว่า สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เริ่มต้นพัฒนาขึ้นในประเทศอังกฤษเมื่อปี พ.ศ. 2446 (ค.ศ. 1903) ณ วิทยาลัยเทคนิคซันเดอร์แลนด์ (Sunderland Technical College) โดยเป็นหลักสูตรความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในลักษณะหลักสูตรแซนด์วิช (Sandwich Course) ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมาวิ จัดหลักสูตรให้นักศึกษาสองกลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาที่เรียนในสถานศึกษาและไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (College-based Student หรือ University-based Student) กับกลุ่มนักศึกษาที่เป็นพนักงานในสถานประกอบการและมาเรียนในสถานศึกษา (Industry-based Student)

หลังจากนั้น แนวคิดดังกล่าวได้ขยายไปสู่ประเทศเยอรมนี (พ.ศ. 2513-2514) โดยมีการสร้างประสบการณ์วิชาชีพในรูปแบบการผสมผสานระหว่างการศึกษาในภาคทฤษฎีในสถานศึกษากับการปฏิบัติงานจริงกับภาคอุตสาหกรรมในระยะเวลาที่แตกต่างกัน 3 รูปแบบ ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2449 ถูกนำไปใช้ที่ทวีปอเมริกาเหนือในประเทศสหรัฐอเมริกา ณ มหาวิทยาลัยซินซินนาติ (University of Cincinnati) มลรัฐโอไฮโอ (Ohio) มหาวิทยาลัยนอร์ธอีสเทิร์น (Northeastern University) มลรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts) (พ.ศ. 2464) และมหาวิทยาลัยแอนท็อก (Antioch University) (พ.ศ. 2464) ตามลำดับ เริ่มขยายไปสู่ประเทศแคนาดาเมื่อ พ.ศ. 2500 ที่มหาวิทยาลัยวอเตอร์ลู (University of Waterloo) แต่ยังมีรูปแบบของหลักสูตรสหกิจที่ไม่ตายตัว ส่วนใหญ่จะมีภาคการศึกษามากกว่าภาคการทำงาน ทั้งแบบสลับภาคการศึกษากับภาคการทำงาน (Alternating Pattern) และแบบคู่ขนาน (Parallel Pattern) ที่เรียนและทำงานในเวลาเดียวกัน

จนปี พ.ศ. 2505 ได้เริ่มต้นการศึกษาแบบแซนด์วิช (Sandwich Education) ในแถบเอเชียและแปซิฟิก โดยเริ่มจากสถาบันเทคโนโลยีฟูทสเครย์ (Footscray Institute of Technology) และ

สถาบันเทคโนโลยีสวินเบิร์น (Swinburne Institute of Technology) หรือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสวินเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย

เริ่มเข้าสู่ประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในประเทศเครื่องจักรภาพอังกฤษที่จัดการศึกษาแบบตะวันตก เช่น มหาวิทยาลัยฮ่องกงโพลีเทคนิค (Hong Kong Polytechnic University) ที่เน้นการพัฒนาบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (Preferred Graduate Development Program) ด้วยประสบการณ์การทำงานที่เน้นการปฏิบัติงานในต่างประเทศ และประเทศสิงคโปร์ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีนานยาง (Nanyang Technological University) ที่จัดการศึกษาในลักษณะที่นักศึกษาต้องฝังตัวอยู่ในสถานประกอบการ (Attachment Program) เป็นระยะเวลา 5 เดือนก่อนสำเร็จการศึกษา ก่อนขยายไปสู่ประเทศจีนและประเทศไทยเป็นลำดับถัดมา

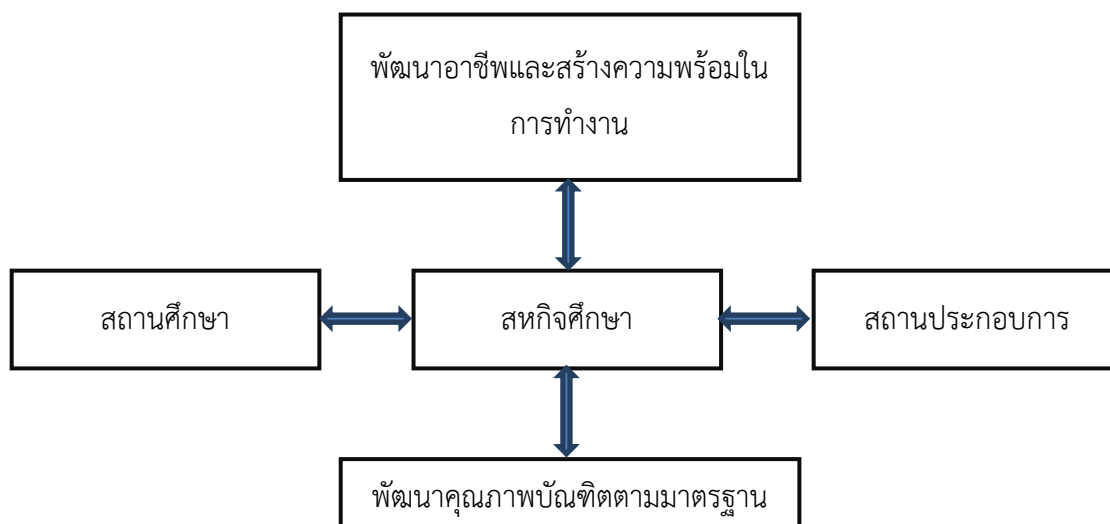
ในประเทศไทยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้พัฒนาระบบสหกิจศึกษาเป็นแห่งแรกในลักษณะโครงการนำร่องชื่อ “โครงการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ” เมื่อปี พ.ศ. 2536 โดยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอาน เป็นบุคคลแรกที่นำระบบสหกิจเข้ามาใช้ในประเทศไทย และเป็นผู้บัญญัติศัพท์คำว่า สหกิจศึกษา (Cooperative Education) โดยจัดการศึกษาในระบบไตรภาคเพื่อรองรับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสองครั้ง คือ ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีภาคเรียนสหกิจศึกษาสลับกับภาคเรียนปกติ มีนักศึกษาเริ่มปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2538 ต่อมาปี พ.ศ. 2541 ได้ขยายไปมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างกว้างขวาง จนได้รับการสนับสนุนด้านการเงินแก่สถาบันการศึกษาที่จัดสหกิจศึกษาจำนวน 17 แห่ง เมื่อปี พ.ศ. 2545 จากทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น

สหกิจศึกษาในประเทศไทยได้ขยายสู่ระดับชาติสืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน ผ่านสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ได้สนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาจัดสหกิจศึกษาอย่างมีคุณภาพ ผ่านสมาคมสหกิจศึกษาไทย (Thai Association for Cooperative Education: TACE) และเครือข่ายพัฒนาสหกิจศึกษา 9 เครือข่าย ประกอบด้วย เครือข่ายอุดมศึกษาภาคเหนือตอนบน เครือข่ายอุดมศึกษาภาคเหนือตอนล่าง เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน เครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนล่าง เครือข่ายอุดมศึกษาภาคใต้ตอนบน และเครือข่ายอุดมศึกษาภาคใต้ตอนล่าง โดยสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาสหกิจศึกษามาอย่างต่อเนื่อง (ธวัชชัย ทีพชุนหเสียร และไพฑูรย์ นิยมนา, 2538, หน้า 117; พัทธินี นนทศักดิ์ และเกศริน อิมเล็ก, 2553, หน้า 1; สมาคมสหกิจศึกษาไทย, ม.ป.ป., หน้า 1-2; สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558; วิจิตร ศรีสอาน และคณะ, 2552, หน้า 5-6)

สหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้

แนวคิดหลักที่ทำให้เกิดรูปแบบของการดำเนินงานสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ ประกอบด้วย การตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพ (Career Development) และการเข้าสู่ระบบการทำงานของบริษัท (Employment) ก่อนสำเร็จศึกษา กับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามความต้องการของตลาดแรงงาน จึงก่อให้เกิดการสร้างประสบการณ์ตรงโดยการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานตามหลัก เรียนจากการทำ (Learning by Doing) รูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดนี้ จึงมีชื่อเรียกหลากหลาย อาทิ การศึกษาจากประสบการณ์ (Experiential Education) โปรแกรมทำงานและศึกษา (Work-Study Program) การศึกษาที่ยึดการทำงานเป็นฐาน (Work-based Education) โปรแกรมการศึกษาสลับกับการทำงาน (Sandwich Program) และการฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (Internship) โดยชื่อที่แพร่หลายที่สุด คือ สหกิจศึกษา (Cooperative Education) และการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Work Integrated Learning: WIL) (วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ, 2552, หน้า 6-7; เรืองยศ วัชรเกตุ, 2553, หน้า 101) แต่ปัจจุบันนิยมเรียกรวมกันว่า สหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Cooperative education or work-integrated learning: CWIE)

ดังนั้น สหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) จึงเป็นโปรแกรมการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาที่รวมการเรียนการสอนในชั้นเรียนเข้ากับช่วงเวลาหนึ่งของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องการทำงานที่แท้จริง (Zegwaard and Coll, 2011, p. 283) โดยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน ได้ถอดความคำว่า Cooperative Education เป็นศัพท์ภาษาไทยว่า สหกิจศึกษา โดยให้ความหมายว่า สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษาสลับกับการไปหาประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการอย่างมีระบบ ด้วยความร่วมมือจากสถานประกอบการและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) สามารถแสดงระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการทำงานได้ในภาพที่ 2-1 (วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ, 2552, หน้า 7)



ภาพที่ 2-1 ระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการทำงาน
ที่มา: วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2552, หน้า 7)

โดยสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต เพื่อพัฒนาแรงงานความรู้ (Knowledge Workers) ตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีรูปแบบการศึกษาที่ให้โอกาสกับนักศึกษาประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพเข้าด้วยกัน สามารถจำแนกลักษณะรูปแบบการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้ดังตารางที่ 2-2(สมาคมสหกิจศึกษาไทย, ม.ป.ป., หน้า 1; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552)

ตารางที่ 2-2 รูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

รูปแบบ	ลักษณะเฉพาะ	ตัวอย่าง
1. การกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre-course Experience)	หมายถึง การกำหนดประสบการณ์ในการทำงานเป็นคุณสมบัติเฉพาะของนักศึกษาก่อนเข้ารับการศึกษา (Pre-requisite)	กำหนดประสบการณ์ทำงานในฟาร์มก่อนเข้าศึกษาเกษตรศาสตร์
2. การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course)	กำหนดระยะเวลาทำงานในระหว่างปีที่ศึกษา โดยทั่วไปอาจกำหนดให้ทำงาน 4 เดือน หรือทำงาน 3 เดือน สลับกับการเรียนในสถาบันอุดมศึกษาจนกว่าจะสำเร็จการศึกษา	หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3. สหกิจศึกษา(Cooperative Education)	กำหนดระยะเวลาทำงานไว้ชัดเจนในหลักสูตร เน้นการบูรณาการทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจ้างงานของบัณฑิต	หลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีและมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
4. การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing)	มุ่งเน้นการสังเกตพฤติกรรมและการซึม-ซับวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต	กรณีนักกฎหมาย ทนายความ นักปกครอง
5. หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course)	หลักสูตรที่ร่วมพัฒนาและอุดหนุนงบประมาณโดยองค์กรผู้ใช้บัณฑิต รวมทั้งการใช้บุคลากร และอุปกรณ์ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต	หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ บริหารธุรกิจ และอื่น ๆ
6. พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship)	การฝึกงานที่มีการจัดระบบการเตรียมการและการฝึกงานในสถานที่หรือนอกสถานที่ ที่มีโครงสร้างการดำเนินงานชัดเจน	สัตวแพทยศาสตร์ เกษตรศาสตร์
7. การบรรจุให้ทำงาน หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement or Practicum)	การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ที่จำเป็นในอนาคต โดยจัดเวลาการฝึกปฏิบัติงานเพิ่มเติมในสถานการณ์จริง	แพทย์ พยาบาล ครู
8. ปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork)	การสำรวจหรือการสังเกตการทำงานในสถานที่จริงในระยะสั้น	สังคมสงเคราะห์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์
9. การฝึกปฏิบัติงานจริงภายหลังสำเร็จการเรียนทฤษฎี (Post-course Internship)	การเสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายหลังสำเร็จการศึกษาภาคทฤษฎี	แพทย์ ทนายความ

ที่มา: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2554, หน้า 26-29)

การฝึกประสบการณ์ในรูปแบบสหกิจศึกษา (Cooperative Education) มีความแตกต่างกับการฝึกงาน (Internship) แสดงดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 การเปรียบเทียบการปฏิบัติสหกิจศึกษากับการฝึกงานของนักศึกษา

ประเด็นการเปรียบเทียบ	สหกิจศึกษา	การฝึกงาน
1. รูปแบบของการขอเข้า	นักศึกษาต้องเขียนและยื่นใบสมัครต่อ	ส่วนใหญ่ไม่มีการยื่นใบสมัครและ

ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาหรือฝึกงาน	องค์กรผู้ใช้บัณฑิตในลักษณะเดียวกันกับการสมัครงานและต้องผ่านการสอบสัมภาษณ์และการคัดเลือกจากองค์กรผู้ใช้บัณฑิต	สัมภาษณ์นักศึกษา แต่พิจารณาจากหนังสือ/ จดหมายขอความอนุเคราะห์รับนักศึกษาฝึกงานจากสถาบันอุดมศึกษา
2. สถานะของนักศึกษาในองค์กรผู้ใช้บัณฑิต	นักศึกษาจะเป็นเสมือนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานปฏิบัติงานชั่วคราวในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตในฐานะพนักงานเต็มเวลา	นักศึกษาอยู่ในสถานะของนักศึกษาฝึกงาน
3. คุณสมบัติของนักศึกษา	แต่ละมหาวิทยาลัยจะกำหนดแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย แต่โดยส่วนใหญ่นักศึกษาจะต้องมีคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00 ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 หรือ 4 และต้องผ่านการพิจารณาคุณสมบัติอื่น ๆ ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ส่วนใหญ่ใช้หลักเกณฑ์การเป็นนักศึกษาที่ศึกษามาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของหลักสูตร
4. ค่าตอบแทน	นักศึกษสหกิจส่วนใหญ่จะได้รับสวัสดิการค่าจ้างหรือค่าตอบแทนอื่น ตามความเหมาะสมจากองค์กรผู้ใช้บัณฑิต	นักศึกษาอาจจะได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนตามความเหมาะสม
5. ลักษณะการทำงาน	เน้นการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์จากการทำงานจริงเป็นหลัก หรือ Work-based Learning หรือโครงการพิเศษ (Project) ที่ใช้ความรู้ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาของนักศึกษาและเป็นประโยชน์กับองค์กรผู้ใช้บัณฑิต	ขึ้นอยู่กับองค์กรผู้ใช้บัณฑิต บางครั้งงานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียน
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ปฏิบัติงานเต็มเวลา ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ภาคการศึกษาหรือ 16 สัปดาห์ และอาจมากกว่า 1 ภาคการศึกษา (ขึ้นอยู่กับมหาวิทยาลัยกำหนด)	ฝึกงานในภาคการศึกษาฤดูร้อน โดยมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 200 ชั่วโมงทำการ หรือไม่น้อยกว่า 20-25 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับสถาบันอุดมศึกษาจะกำหนด)
7. การประสานงานระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับองค์กรผู้ใช้บัณฑิต	มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างบุคลากรจากสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้บัณฑิตอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	ส่วนใหญ่จะมีการประสานงานในช่วงก่อนส่งนักศึกษาเข้าฝึกงานและหลังจบการฝึกงาน

ประเด็นการเปรียบเทียบ	สหกิจศึกษา	การฝึกงาน
8. การดูแลนักศึกษา ระหว่างการปฏิบัติงาน	องค์กรผู้ใช้บัณฑิตจัดให้มีหัวหน้างานหรือบุคลากรที่เหมาะสมทำหน้าที่พนักงานที่ปรึกษา (Job Supervisor) หรือพี่เลี้ยง (Mentor) ทำหน้าที่กำหนดงานให้นักศึกษาปฏิบัติดูแลให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน	องค์กรผู้ใช้บัณฑิตจัดให้มีหัวหน้างานเพื่อดูแลและสอนงาน
9. การส่งผลการปฏิบัติงานนักศึกษา	นักศึกษาสหกิจจะต้องทำรายงานวิชาการจำนวน 1 เล่ม ในหัวข้อเนื้อหาที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตและอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาในสาขาวิชา/ ภาควิชากำหนด	จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน
10. การติดตามผลการปฏิบัติงาน	อาจารย์นิเทศหรืออาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาในสาขา/ ภาควิชาจะทำหน้าที่ดูแลติดตามการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมทั้งการนิเทศงานของนักศึกษาอย่างน้อย 2 ครั้ง ระหว่างที่นักศึกษาปฏิบัติงาน ณ องค์กรผู้ใช้บัณฑิต	คณะกรรมการดำเนินงานฝึกออกตรวจเยี่ยมนักศึกษาฝึกงานไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลาของการฝึกงาน
11. การประเมินผล	ต้องผ่านการประเมินผลจากอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับพนักงานที่ปรึกษา	พิจารณาจากผลการประเมินงานขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตและกรรมการดำเนินงานการฝึกงาน
12. การสรุปผลการปฏิบัติงาน	เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานจะมีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษา ผู้บริหารและผู้แทนองค์กรผู้ใช้บัณฑิต ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา เพื่อทราบถึงพัฒนาการและความสามารถในการนำเสนอและถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์	การจัดกิจกรรมเมื่อสิ้นสุดการฝึกงาน ขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้กำหนด

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (อ้างอิงใน เรื่องยศ วัชรเกตุ, 2553, หน้า 102-103)

มาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา

เมื่อ พ.ศ. 2552 สมาคมสหกิจศึกษาไทยได้จัดทำมาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษาและสถานประกอบการเพื่อให้สถานศึกษาและสถานประกอบการได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสหกิจศึกษาขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างระบบและ

กลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยแบ่งมาตรฐานออกเป็น 3 ส่วนคือ มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา ซึ่งสถานศึกษาและสถานประกอบการสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพขององค์กร (สมาคมสหกิจไทย, 2552) ปรากฏสาระสำคัญในส่วนมาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ ดังนี้

มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานศึกษา

1. มาตรฐานการศึกษาหลักสูตรและการเรียนการสอน

1.1 มาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ต้องสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับมาตรฐานขั้นต่ำปริญญาตรี พ.ศ. 2548 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยรายวิชาสหกิจศึกษาต้องมีจำนวนหน่วยกิตไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

1.2 มาตรฐานการเรียนการสอน 1) ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษา เพื่อชี้แจงให้นักศึกษาได้รับข้อมูล และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกิจศึกษา 2) มีรายวิชาเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปสหกิจศึกษาหรือต้องมีการอบรมเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปสหกิจศึกษาไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง 3) กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขทางวิชาการของนักศึกษาที่สามารถไปปฏิบัติสหกิจศึกษา 4) กำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาไม่ต่ำกว่า 16 สัปดาห์อย่างต่อเนื่อง โดยต้องเป็นการปฏิบัติงานเต็มเวลา และไม่สามารถลงทะเบียนเรียนรายวิชาอื่นใดได้ในช่วงปฏิบัติสหกิจศึกษา 5) จัดหางานที่มีลักษณะเป็นโครงการหรืองานประจำที่ตรงกับสาขาวิชาชีวะและเน้นประสบการณ์การทำงาน 6) เปิดโอกาสให้สถานประกอบการได้คัดเลือกนักศึกษา 7) เปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการตามความสมัครใจ 8) สถานศึกษาต้องทำความตกลงกับสถานประกอบการให้ทุกตำแหน่งงานมีค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ตามความเหมาะสมและจำเป็นตามลักษณะงาน 9) จัดให้มีการนิเทศของคณาจารย์นิเทศ 10) จัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาคณาจารย์นิเทศและคณาจารย์สาขาวิชาและ 11) กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาต้องถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประเมินและวัดผล และเป็นไปตามมาตรฐานของสถานศึกษานั้น ๆ

1.3 มาตรฐานการนิเทศงาน กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ คือ 1) คณาจารย์นิเทศต้องมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 1 ภาคการศึกษา และผ่านการอบรมการนิเทศงานโดยหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2) จัดระบบพี่เลี้ยงให้แก่คณาจารย์นิเทศที่ยังไม่มีประสบการณ์การนิเทศ ทั้งนี้ตามที่สถานศึกษากำหนด 3) เป็นคณาจารย์ประจำสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัดอยู่ 4) นัดหมายสถานประกอบการเพื่อให้คณาจารย์นิเทศเข้ามานิเทศนักศึกษา ณ สถานประกอบการ 5) ได้รับเอกสารประกอบการนิเทศ อาทิ ลักษณะงานประวัตินักศึกษา ฯลฯ ไม่

น้อยกว่า 7 วันก่อนกำหนดการนิเทศ 6) มีแผนการนิเทศนักศึกษา 7) จัดให้คณาจารย์ในสาขาวิชาไป
 นิเทศงานขณะนักศึกษาปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยเป็นการไปพบนักศึกษา ณ สถาน
 ประกอบการ 8) จัดให้มีการประชุม (พบปะ -หารือ) ระหว่างผู้นิเทศงานกับคณาจารย์นิเทศ นักศึกษา
 กับคณาจารย์นิเทศ และประชุมร่วมทั้งสามฝ่าย 9) ใช้เวลาในการนิเทศไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
 และ 10) ติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษา ประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาตามความ
 จำเป็นของแต่ละสาขาวิชา

2.มาตรฐานนักศึกษา

2.1 คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษาก่อนไปสหกิจศึกษากำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ คือ 1)
 นักศึกษาต้องผ่านเงื่อนไขรายวิชาตามที่สถานศึกษากำหนด 2) มีคุณสมบัติที่จะสำเร็จการศึกษาและ
 ไม่อยู่ระหว่างการถูกลงโทษทางวินัยโดยให้อยู่ในดุลยพินิจของสถานศึกษาและ 3) นักศึกษาต้องเข้า
 ร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปปฏิบัติสหกิจศึกษา

2.2 กิจกรรมต่างๆ ระหว่างปฏิบัติงานมีมาตรฐานขั้นต่ำ คือ 1) นักศึกษาต้องบัน ทึก
 รายงานการปฏิบัติงานประจำวันหรือประจำสัปดาห์ 2) ส่งรายงานความก้าวหน้าต่อผู้นิเทศงานและ
 คณาจารย์นิเทศไม่ช้ากว่าสัปดาห์ที่ 10 ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และ 3) ส่ง(ร่าง)รายงานฉบับ
 สมบูรณ์ให้คณาจารย์นิเทศและผู้นิเทศงานก่อนเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานและต้องแก้ไขตามที่คณาจารย์
 นิเทศและผู้นิเทศงานแนะนำให้เรียบร้อย และ 4) ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่
 ได้จากสถานประกอบการให้คณาจารย์นิเทศและผู้นิเทศงาน

2.3 คุณภาพรายงานทางวิชาการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ คือ รายงานต้องมี
 มาตรฐานเช่นเดียวกับรายงานทางวิชาการทั่วไป

2.4 การร่วมสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษากำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ
 คือ นักศึกษาต้องนำเสนอผลการปฏิบัติสหกิจศึกษาในการสัมมนาสหกิจศึกษาระหว่างคณาจารย์นิเทศ
 นักศึกษาสหกิจศึกษาและนักศึกษาของแต่ละสาขาวิชาหลังกลับจากปฏิบัติสหกิจศึกษา

3.มาตรฐานการวัดและประเมินผลกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ ประกอบด้วย

3.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนไปสหกิจศึกษา นักศึกษาต้อง
 เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง นักศึกษาต้องผ่านเกณฑ์ตามที่สถานศึกษากำหนด
 เช่น การสอบ การทำรายงานการดำเนินงานต้องตรวจสอบความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการ
 อบรม และการอบรมมีเนื้อหาที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะอาชีพ

3.2 กระบวนการจัดหางานที่มีลักษณะเป็นโครงการหรืองานประจำที่เน้น

ประสบการณ์การทำงาน และตรงกับสาขาวิชาการดำเนินงานต้องมีจำนวนงานพอเพียงกับจำนวนนักศึกษา มีการตรวจสอบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสถานประกอบการ

3.3 กระบวนการรับรองคุณภาพงานคณาจารย์ประจำสาขาวิชาพิจารณารับรองงานก่อนให้นักศึกษาเลือกคณาจารย์ประเมินคุณค่าทางวิชาการของงาน และงานที่นักศึกษาทำมีประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

3.4 กระบวนการคัดเลือกและจับคู่ระหว่างนักศึกษาสหกิจศึกษาและสถานประกอบการ การดำเนินการให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการโดยความสมัครใจสถานประกอบการมีโอกาสคัดเลือกนักศึกษา มีการตรวจสอบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการคัดเลือกและจับคู่ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อกระบวนการคัดเลือกและจับคู่เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติสหกิจศึกษาสถานศึกษาต้องประเมินความพร้อมของสถานประกอบการ

3.5 กระบวนการนิเทศงานสหกิจศึกษานักศึกษา 1) ประเมินความรู้ ความสามารถทางวิชาการ และการประยุกต์ใช้ 2) การปรับตัว และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของสถานประกอบการ 3) ความก้าวหน้าของงานเป็นไปตามแผน 4) การสื่อสาร และการนำเสนอผลงาน 5) ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง 6) การนิเทศงานต้องเป็นส่วนหนึ่งของการวัดและประเมินผลรายวิชาสหกิจศึกษาโดยคุณภาพการนิเทศงานของคณาจารย์นิเทศพิจารณาจากเวลาที่คณาจารย์นิเทศใช้เพียงพอตามความจำเป็นของนักศึกษา 2) การนิเทศของคณาจารย์นิเทศมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติสหกิจศึกษาของนักศึกษา และ 3) การนิเทศของคณาจารย์นิเทศมีประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

3.6 กระบวนการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นพิจารณาจากคุณภาพของการนำเสนอผลงาน (ความรู้ทางวิชาการ ทักษะการนำเสนอการตอบคำถาม) และการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต้องเป็นส่วนหนึ่งของการวัดและประเมินผลรายวิชาสหกิจศึกษาการดำเนินงานตรวจสอบจากร้อยละของคณาจารย์ที่เข้าร่วมการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

3.7 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานักศึกษาต้องประเมินผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการทำงานโดยสถานศึกษาต้องชี้แจงรายละเอียด และเกณฑ์ให้นักศึกษาทราบ ต้องมีส่วนร่วมการประเมินผลของสถานประกอบการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ผู้นิเทศงานควรให้ความคิดเห็นต่อจุดเด่นและข้อควรปรับปรุงของนักศึกษา และนักศึกษาควรประเมินพัฒนาการของตนเองแต่การประเมินนี้ไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการวัดและประเมินผลของรายวิชาสหกิจศึกษาส่วนการดำเนินงานในกระบวนการนี้ คณาจารย์นิเทศต้องแจ้งข้อมูลการวัดและประเมินผลให้นักศึกษาทราบ และสถานประกอบการประเมินการประสานงานกับสถานศึกษาในภาพรวม

มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ

1. มาตรฐานการบริหารจัดการ

1.1 นโยบายและการบริหารกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำคือ 1) มีนโยบายในการสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษา 2) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานสหกิจศึกษา และ 3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ตลอดจนประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับในการดำเนินงานสหกิจศึกษา

1.2 การจัดบุคลากร กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำคือ 1) จัดให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องของสถานประกอบการทำหน้าที่ประสานงานด้านสหกิจศึกษา และ 2) มีผู้นิเทศงานที่มีคุณวุฒิหรือประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาชีพของนักศึกษา

1.3 การจัดงบประมาณ และทรัพยากรมาตรฐานขั้นต่ำ กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำคือ 1) มีค่าตอบแทน และสวัสดิการในอัตราที่มีความเหมาะสมและจำเป็นตามลักษณะงาน 2) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานของนักศึกษา และ 3) มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา

1.4 การเสนองานสหกิจศึกษาแก่สถานศึกษา กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำต้องมีการเสนองานสหกิจศึกษาแก่สถานศึกษาอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา ก่อนที่นักศึกษาจะไปปฏิบัติงาน

1.5 การคัดเลือกนักศึกษาเข้าปฏิบัติงาน กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำต้องมีกระบวนการและเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษาเข้าปฏิบัติงาน

2. มาตรฐานวิชาการ

2.1 การเตรียมความพร้อมนักศึกษา กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำต้องมีการปฐมนิเทศสอนงาน และจัดให้นักศึกษาได้เห็นภาพรวมการดำเนินการของสถานประกอบการ ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับ

2.2 การจัดประสบการณ์ให้นักศึกษาในระหว่างการปฏิบัติงาน กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำคือ 1) นักศึกษาได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็นพนักงานชั่วคราวเต็มเวลาของสถานประกอบการและ 2) มีการกำหนดภาระงานหรือหัวข้อโครงการที่ตรงกับวิชาชีพและประสบการณ์การทำงาน

3. มาตรฐานผู้นิเทศงานกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำคือ 1) เป็นผู้มีความรู้ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาชีพเดียวกับนักศึกษาหรือใกล้เคียงหรือเป็นผู้มีความชำนาญในสาขาวิชาชีพเดียวกับนักศึกษา 2) มีการให้คำปรึกษา ติดตาม แนะนำการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถานประกอบการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ 3) ตรวจสอบรายงานและให้ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานสหกิจศึกษา 4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อสถานศึกษาและองค์กรของตนเอง

4. มาตรฐานการวัดและประเมินผลกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำคือ 1) มีกระบวนการการตรวจสอบลักษณะงานและคุณภาพงานให้สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพของนักศึกษา และเป็นประโยชน์

กับสถานประกอบการ2) มีกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษา3) มีกระบวนการให้คำปรึกษาทางวิชาการวิชาชีพ และให้คำแนะนำในการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงาน4) มีกระบวนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา และ 5) มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ตอนที่ 3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

จุกุทาร์ตัน เอื้ออำนวย (2553, หน้า 129) ให้ความหมายของความต้องการ(Needs) ว่า สภาวะที่ร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุลบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น โดยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ เนื่องจากความต้องการนั้นเป็นพื้นฐานของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตบนโลก อีกทั้งส่งผลต่อความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นภายหลัง (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2541) ในที่นี้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Maslow's need hierarchy theory)
2. ทฤษฎี ERG (Alderfers ERG theory)
3. ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (Three needs theory)

ในแต่ละทฤษฎีมีรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Maslow's need hierarchy theory)

Maslow เชื่อว่า มนุษย์มีธรรมชาติของความต้องการคล้าย ๆ กัน จึงได้สร้างทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ขึ้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายขึ้นไปขั้นสูงสุด เมื่อมนุษย์ประสบความสำเร็จตามความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วมนุษย์จะมุ่งสู่ความต้องการขั้นสูงสุดต่อไป (จุกุทาร์ตัน เอื้ออำนวย, 2553, หน้า 141-142) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น (วันชัย มีชาติ, 2551, หน้า 75-77) ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ คือความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and Security needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานและความปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs Belongingness and Love needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self-esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ และต้องได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการจะมีสถานภาพ มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ซึ่งชมในความสำเร็จของงานที่ทำ

5. ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ทฤษฎี ERG (Alderfers ERG theory)

แนวคิดนี้เสนอโดย Calyton Alderfer โดยเป็นการพูดถึงความต้องการของมนุษย์ในองค์การ ซึ่งจัดกลุ่มลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ออกเป็น 3 ระดับ (วันชัย มีชาติ, 2551, หน้า 79) คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence : E) เป็นความต้องการที่จะให้มีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการในลำดับที่ 1 และ 2 ของ Maslow
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness : R) คือ ความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวก ได้รับการยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน ความต้องการขั้นนี้จะตรงกับความต้องการทางสังคมของ Maslow
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และ

สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย ในขั้นนี้คนจะทุ่มความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ ความต้องการขั้นนี้จะตรงกับความต้องการในลำดับที่ 4 และ 5 ของ Maslow

ทั้งนี้ แนวคิด ERG ของ Alderfer เชื่อว่า ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้นจาก E ไปสู่ R และ G ตามลำดับเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง หรือยังไม่ได้รับความพึงพอใจเท่านั้น จึงจะเป็นแรงจูงใจ โดยแนวคิด ERG เชื่อว่า ความต้องการของคนไม่ได้เป็นลำดับขั้นในทิศทางเดียวกันเท่านั้น (คือจากลำดับต่ำไปสู่ลำดับที่สูงกว่า) แต่จะมีความต้องการที่ถดถอย (จากความต้องการระดับสูงกลับไปสู่ความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า) ได้ด้วย ซึ่งเกิดจากความต้องการที่ถูกสกัดกั้น เมื่อบุคคลมีความต้องการในลำดับที่สูงกว่า แต่ความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง ไม่ได้ได้รับความพึงพอใจหรือถูกสกัดกั้น คนก็จะเกิดความคับข้องใจ และจะหันไปมีความต้องการในลำดับต่ำ โดยการกลับไปมีความต้องการในระดับต่ำนี้จนกว่าจะมีความต้องการที่รุนแรงกว่าในครั้งแรกที่มีความต้องการด้านนี้ (แล้วได้รับการตอบสนองจนความต้องการเคลื่อนไหวไปสู่ความต้องการที่สูงกว่าอีกครั้ง) (วินชัย มีชาติ, 2551, หน้า 79-80)

ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (Three needs theory)

นิตินิพนธ์ ภูตะโชติ (2557, หน้า 194) กล่าวว่า ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (Three needs theory) เสนอโดย David C. McClelland โดยเสนอว่า คนเราจะมีความต้องการขั้นพื้นฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for power) เมื่อมนุษย์มีความปรารถนาอยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น จะมีความต้องการขึ้นำผู้อื่น บังคับบัญชา และสั่งงานคนอื่นให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนเอง แต่ก่อนที่จะทำเช่นนั้นได้ จะต้องมียอำนาจและมีตำแหน่งหน้าที่สูง ๆ จึงทำให้เกิดความสนใจในการแสวงหาอำนาจ เพื่อจะได้มีอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่น

2. ความต้องการทางสังคม (Need for Affiliation) เป็นความต้องการอยากจะมีคนผูกพันกับบุคคลอื่น ต้องการอยากจะมีเพื่อน มีสังคม ต้องการเป็นที่รักของผู้อื่น บุคคลจึงแสวงหามิตรภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น

3. ความต้องการทางด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ บุคคลกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก และจะมีลักษณะ คือ

- 3.1 เป็นผู้ที่ชอบทำงานเป็นอิสระ และมีความรับผิดชอบสูง
- 3.2 มีการกำหนดเป้าหมายให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง เพื่อที่จะสามารถไปให้ถึงเป้าหมายนั้น
- 3.3 เน้นเรื่องการบรรลุเป้าหมาย

3.4 มีความต้องการข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานที่ได้ทำไปแล้ว

3.5 มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักและมีความพยายามสูง

3.6 แสวงหาความท้าทายและกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล

นอกจากนั้น David C. McClelland ยังระบุว่า ทุกคนมีความต้องการที่อาจจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น คนที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูง จะมีความต้องการทางด้านสังคมต่ำ สำหรับคนที่มีความต้องการด้านสังคมสูง จะมีความต้องการความสำเร็จต่ำ เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ พบว่า ความต้องการแบ่งเป็นความต้องการที่สนองตอบภายในบุคคลหรือองค์กร ความต้องการที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นหรือองค์กรอื่น และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้น ในการประยุกต์ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการเพื่อตรวจสอบความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จึงต้องพิจารณาทั้ง 3 ระดับ เมื่อพิจารณาจากมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 2-3) จะพบว่าสามารถนำมาประยุกต์ในการค้นหาคุณลักษณะของผู้เรียนตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ได้ครบถ้วนทั้ง 3 ระดับ

มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

จากประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 2-3) ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ดังนี้

1.คุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) มีมาตรฐานดังนี้

1.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.2 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

1.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

1.4 มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

2.ด้านความรู้ (Knowledge)

2.1 มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2.2 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้
ในงานอาชีพ

3. ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)

3.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความ
ขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

3.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึก
ประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and
responsibility)

4.1 มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และ
บทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไข
ปัญหาในกลุ่ม

4.2 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและ
ตรงตามมาตรฐานสากล

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
(Numerical analysis skills, communication and information technology skills)

5.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน
การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และ
วัฒนธรรม

5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูป
แบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวล
การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

จากประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการ
ท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 2-3) ได้ระบุบัณฑิต

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมพึงมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
3. มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์ญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
6. มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจิตรา กระทบดความ และเมธิยา เนตตกุล (2554) ดำเนินการศึกษาความคาดหวัง สภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตามทรรศนะของผู้ประกอบการ จำนวน 132 แห่ง และพนักงานที่ปรึกษานักศึกษาสหกิจศึกษา จำนวน 231 คน ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาสหกิจศึกษา ด้านทักษะวิชาชีพ (Skill for Work) ทักษะที่จำเป็น (Skill for Life or Soft Skills) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และจากการปฏิบัติงานจริงผู้ประกอบการเห็นว่านักศึกษาปฏิบัติงานด้านทักษะวิชาชีพ ด้านทักษะที่จำเป็น และด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาผู้ประกอบการ เห็นว่า ด้านทักษะวิชาชีพในภาพรวมสภาพการปฏิบัติงานจริงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าความคาดหวัง เช่นเดียวกับด้านทักษะที่จำเป็น ส่วนด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในการทำงานในภาพรวมมีความคาดหวังสูงกว่าสภาพการปฏิบัติงานจริง

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (2552, หน้า 38-41 อ้างถึงใน พาติศ คงโสมา, 2555, หน้า 6) ได้เปรียบเทียบนักศึกษาที่ไปฝึกงาน ภาคฤดูร้อน

กับสหกิจศึกษา พบว่า สถานประกอบการให้ความเห็นว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีศักยภาพดีกว่า นักศึกษาฝึกงานภาคฤดูร้อน นักศึกษาสหกิจศึกษามีอัตราการได้งานทำที่สูงมาก และมีความก้าวหน้าในสายงานชีพมากกว่าบัณฑิตที่ไปฝึกงานในภาคฤดูร้อน

สุญญาตา นามตาปี (2556) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินสภาพการดำเนินงานและเป้าหมายที่คาดหวังโครงการสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษาในเครือข่ายสหกิจศึกษาภาคตะวันออก ดำเนินการศึกษากับนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 304 คน ร่วมกับคณาจารย์นิเทศสหกิจ จำนวน 29 คน ผู้ประสานงานสหกิจศึกษา จำนวน 4 คน และพนักงานที่ปรึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการ จำนวน 151 คน โดยใช้แบบจำลองชิปปี้ (CIPP Model) เป็นแนวทางในการประเมิน ผลการศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษา พบว่า ผลของโครงการทางตรงคือ นักศึกษาได้รับการทาบทามเข้าทำงานในสถานประกอบการเต็มหลังสำเร็จการศึกษา นักศึกษาได้เรียนรู้การปรับตัวในการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้ทางวิชาการจากในห้องเรียนกับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ นักศึกษานำความรู้ทางวิชาการไปใช้กับตนเองและผู้อื่น นักศึกษานำทักษะความรู้ทางวิชาชีพไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพ และนักศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตามลำดับ

วรรณภา ลือกิตินันท์, พชณี นนทศักดิ์ และพัทธนัย เสาะแสวง (2558) ได้ศึกษาผลของการจัดสหกิจศึกษาที่มีต่อระยะเวลาการได้งานและรายได้ของบัณฑิตสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตของคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาที่สำเร็จการศึกษาในปี 2554-2555 จำนวน 1,061 คน ร่วมกับการศึกษาผู้บริหารหรือผู้แทนองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่รับนิสิตสหกิจศึกษาเข้าปฏิบัติงาน จำนวน 3 แห่ง ที่รับนิสิตสหกิจศึกษาอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 5 ปี และเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง ผลการศึกษาเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับบัณฑิต พบว่า สหกิจศึกษาช่วยให้บัณฑิตมีความมั่นใจในการทำงาน สามารถนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษามาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยบัณฑิตที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษามีผลต่อรายได้เริ่มต้นของบัณฑิต เนื่องจากนายจ้างเชื่อมั่นในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และบุคลิกภาพของผู้สมัครงานว่าเป็นผู้มีศักยภาพในการทำงาน นอกจากนี้ยังเพิ่มทักษะในการเขียนประวัติการทำงาน เทคนิคในการเลือกสถานประกอบการ และทักษะในการสัมภาษณ์งานอีกด้วย

Purdie, Ward, Mcadie and King (2012) ได้ดำเนินการศึกษาความพร้อมเชิงจิตวิทยาของหลังจบการศึกษาของนักศึกษาที่เข้าร่วมจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้กับกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมจากมหาวิทยาลัยในประเทศสหราชอาณาจักร ดำเนินการศึกษากับนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ WIL จำนวน 228 คน และไม่ได้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 488 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ WIL มีการรับรู้โนภาพแห่งตน (Self-Concept) การรับรู้

ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความหวัง และทักษะ/ แรงจูงใจทางการศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญมีการผลัดวันประกันพรุ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังพบว่านักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ WIL มีความหวังและความเชื่อมั่นสูงขึ้นในการบรรลุเป้าหมายของตนมากกว่ากลุ่มที่ไม่เข้าร่วมโครงการ WIL มีความเครียดลดลง

Jackson (2013, p. 101) ได้สังเคราะห์งานวิจัยพบว่า ผลกระทบของ WIL ต่อการจ้างงานบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว พบว่า การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (WIL) จะช่วยสร้างความมั่นใจในความสามารถและความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพให้กับนักศึกษา โดยการฝึกให้นักศึกษาฟัง ตั้งคำถาม และตอบสนองภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดช่วยเพิ่มทักษะความสามารถสำคัญต่อการจ้างมากขึ้นทั้งความเข้าใจในงานและความสามารถในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพิ่มคุณค่าและวัฒนธรรมของสถานประกอบการ

Pennaforte and Pretti (2015) ได้ทำการศึกษาเงื่อนไขในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษามาก่อน ดำเนินการศึกษาด้วยการวิจัยกึ่งทดลองแบบระยะยาว เก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานในบริษัทประกอบธุรกิจให้บริการของประเทศฝรั่งเศส แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มปฏิบัติการ (การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี) ผู้จัดการ (นักศึกษาปริญญาตรี) และผู้บริหารระดับสูง (จบการศึกษาปริญญาตรี) โดยกลุ่มทดลองเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษา จำนวน 389 คน ส่วนกลุ่มควบคุมคือกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งการทำงานเช่นเดียวกับกลุ่มทดลอง แต่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา จำนวน 700 คน ผลการศึกษา พบว่า สหกิจศึกษามีส่วนส่งเสริมการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนในระดับสูงจากแรงจูงใจในการเรียน การได้มาซึ่งงานและผลสำเร็จทางการศึกษา สหกิจศึกษาเปิดโอกาสให้เชื่อมโยงและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร ซึ่งมีศักยภาพในการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน โดยการขัดเกลาทางสังคม (Organizational Socialization) เป็นขั้นแรกในการช่วยให้นักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าใจการเชื่อมกันของแต่ละองค์กรผ่านการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ซึ่งองค์กรอาจจะยื่นข้อเสนอเรื่องงานให้กับนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาได้ การรับรู้การเพิ่มการสนับสนุนดังกล่าวช่วยเสริมการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและองค์กรจนสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและองค์กรต้องสร้างความไว้วางใจที่ถูกระบุสนับสนุนโดยหัวหน้างาน จึงเป็นส่วนที่ทำให้นักศึกษาสหกิจศึกษาไม่ค้นหางานอื่น เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า การมีประสิทธิภาพการทำงานสูงเกิดขึ้นจากนิสิตสหกิจศึกษามีส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมด้วย สหกิจศึกษาจึงสร้างพฤติกรรมความเป็นมืออาชีพได้เร็วกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้าสหกิจศึกษา ดังนั้น การศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นว่า สหกิจศึกษาเป็นกระบวนการทางทัศนคติที่สามารถพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ ภายใต้เงื่อนไข 2 เงื่อนไข คือ แนวทางการเข้าสู่สังคมของนักศึกษาสหกิจศึกษา

ภายใต้การสนับสนุนขององค์กรทั้งในระหว่างและหลังการทำงานเมื่อพิจารณาพฤติกรรมองค์กร พบว่า สหกิจศึกษาคือการลงทุนที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลและองค์กรได้ในระยะยาว เมื่อพิจารณานักศึกษาสหกิจศึกษา พบว่า การศึกษาคั้งนี้ได้แสดงให้เห็นการเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาขององค์กรทั้งความผูกพันและการชดเชยทางสังคม อีกทั้งการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า สหกิจศึกษาไม่เพียงแต่เป็นศูนย์บ่มเพาะทักษะ แต่เป็นศูนย์บ่มเพาะผู้มีประสิทธิภาพสูงสำหรับองค์กรด้วย ซึ่งจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่สมดุระหว่างบุคคลและองค์กรต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความต้องการ และคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE กำหนดระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-method) ด้วยแนวทางแบบสำรวจบุกเบิก – เป็นลำดับ (Exploratory – Sequential Approach) ชนิดการออกแบบการพัฒนาเครื่องมือ (Instrument-Development Design) คือ เป็นแบบแผนการวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นขั้นตอนย่อย การตีความจะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลัก และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวรองมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตัวแทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตัวแทนจากสมาคมโรงแรมไทย ตัวแทนจากสมาคมการท่องเที่ยว ตัวแทนจากสมาคมผู้บริหารงานบุคคลโรงแรม ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน
2. สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในสาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว ในแต่ละพื้นที่ จากจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนทั้งหมด 108 แห่ง (ข้อมูลปี พ.ศ. 2553) (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2554)
3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุดในแต่ละพื้นที่จากสถิติการจดทะเบียนคงอยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เมื่อ 4 กันยายน 2560 พบว่า มีจำนวน 8,555 บริษัท
4. ผู้ประกอบการธุรกิจธุรกิจจ้ดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทางในแต่ละพื้นที่จากสถิติการจดทะเบียนคงอยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เมื่อ 4 กันยายน 2560 พบว่า มีจำนวน 8,507 บริษัท

ทั้งนี้แบ่งพื้นที่ศึกษาออกเป็น 4 พื้นที่ ตามการแบ่งข้อมูลสถิติการจดทะเบียนคงอยู่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2560) ดังนี้

1. ภาคเหนือ จำนวน 12 จังหวัด ประกอบด้วย เชียงใหม่ เชียงราย น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน และอุตรดิตถ์
2. ภาคกลางตะวันตก และตะวันออก จำนวน 31 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร กำแพงเพชร ชัยนาท นครปฐม นครสวรรค์ นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี

สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สระบุรี สิงห์บุรี สุโขทัย สุพรรณบุรี อ่างทอง อุทัยธานี
จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ระยองกาญจนบุรี เพชรบุรี ราชบุรี
ประจวบคีรีขันธ์ และตาก

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด ประกอบด้วย กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ
นครพนม นครราชสีมา บึงกาฬบุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ
สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อำนาจเจริญ อุตรธานี และอุบลราชธานี

4. ภาคใต้ จำนวน 14 จังหวัด ประกอบด้วย กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส
ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น

1. ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น ตัวแทนจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
ตัวแทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตัวแทนจากสมาคมโรงแรมไทย ตัวแทนจากสมาคมการ
ท่องเที่ยว ตัวแทนจากสมาคมนักบริหารงานบุคคลโรงแรม ในแต่ละภูมิภาค
2. ตัวแทนจากสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในสาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว
ระดับอุดมศึกษา
3. ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุดในแต่ละพื้นที่ที่คงอยู่ตามการจ
ดทะเบียนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
4. ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทางในแต่ละพื้นที่ที่คงอยู่ตาม
การจดทะเบียนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ขนาดตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม กำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

1. ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัวแทนสถาบันการศึกษา ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจ
โรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด และตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทางพื้นที่
ละ 10 ท่าน รวมจำนวนทั้งหมด 40 ท่าน ซึ่งมากเพียงพอที่ทำให้อัตราความคลาดเคลื่อนลดลง
(Macmillan, 1991 อ้างอิง วาโร เฟ็งส์วีสต์, 2543, หน้า 31) กำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ
สะดวก (Convenient Sampling)
2. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) เมื่อพิจารณาจากสถิติการจดทะเบียนคงอยู่ของ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้ทราบจำนวนองค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ
โรงแรมที่แน่นอน โดยมีจำนวนรวม 17,062 บริษัท จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro

Yamane ได้จำนวน 391 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันข้อมูลเสียหายและลดความคลาดเคลื่อน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง กำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทาง กับธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุดในแต่ละภูมิภาค สามารถแสดงรายละเอียดการสุ่มในแต่ละภูมิภาคได้ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ประชากร และขนาดตัวอย่างในแต่ละภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวนตามประเภทธุรกิจ		จำนวนรวมตามภูมิภาค	ขนาดตัวอย่าง	ร้อยละ
	ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด	ธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทาง			
ภาคกลางตะวันตกตะวันออก	4,385	5,923	10,308	242	60.5
ภาคเหนือ	1,075	557	1,632	38	9.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	646	304	950	22	5.5
ภาคใต้	2,449	1,723	4,172	98	24.5
รวม	8,555	8,507	17,062	400	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) สำหรับเก็บข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม ประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัวแทนสถาบันการศึกษา ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด และตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวและธุรกิจการเดินทาง แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 แบบสัมภาษณ์ (Interview) ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) โดยมีการกำหนดกรอบแนวคำถามกำหนดประเด็นการถามไว้ล่วงหน้า แต่จะมีการเลือกคำถามมาสอบถามตามความเหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) แต่ละคน ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กำหนดกรอบประเด็นการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.1.1 ผู้ประกอบการ ประกอบด้วยคำถาม

1.1.1.1 ประสบการณ์เข้าร่วมการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับ

สถานศึกษาในปัจจุบันเป็นอย่างไร

- 1.1.1.2 ทราบหรือไม่ว่า สถาบันการศึกษามีกระบวนการในการเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนออกฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับสถานประกอบการหรือไม่ อย่างไร
- 1.1.1.3 นโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพร่วมกับสถาบันการศึกษาเป็นอย่างไร
- 1.1.1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับสถานศึกษามีอะไรบ้าง
- 1.1.1.5 มีการประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพร่วมกับสถาบันการศึกษาหรือไม่
- 1.1.1.6 หน่วยงานที่ร่วมรับฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างไร
- 1.1.1.7 ผู้เรียนจะได้ประโยชน์ใดจากการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ
- 1.1.1.8 แนวทางการจัดการเรียนการสอนในวิชาฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสมกับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมควรเป็นเช่นไร
- 1.1.2 องค์กรทางการท่องเที่ยวของภาคเอกชน ประกอบด้วยคำถาม
- 1.1.2.1 การดำเนินงานเกี่ยวกับประสบการณ์เข้าร่วมการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพระหว่างศึกษากับหน่วยงานภาคเอกชนในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- 1.1.2.2 ทราบหรือไม่ว่า สถาบันการศึกษามีกระบวนการในการเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนออกฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับหน่วยงานของท่านหรือสถานประกอบการหรือไม่ อย่างไร
- 1.1.2.3 ท่าน และสมาชิกในสมาคม/ ชมรมเครือข่ายของท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ
- 1.1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับสถานศึกษามีอะไรบ้าง
- 1.1.2.5 ท่าน และสมาชิกในสมาคม/ ชมรมเครือข่ายของท่านมีการประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพร่วมกับสถาบันการศึกษาหรือไม่
- 1.1.2.6 หน่วยงานที่ร่วมรับฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างไร
- 1.1.2.7 ผู้เรียนจะได้ประโยชน์ใดจากการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ
- 1.1.2.8 แนวทางการจัดการเรียนการสอนในวิชาฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสมกับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมควรเป็นเช่นไร

1.1.3 สถาบันการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม

1.1.3.1 ลักษณะการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในปัจจุบันเป็นอย่างไร

1.1.3.2 มีกระบวนการในการเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนออกฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับสถานประกอบการอย่างไร

1.1.3.3 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้กับผู้เรียนเพียงพอหรือไม่

1.1.3.4 นโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างไร

1.1.3.5 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรียนการสอนในวิชาการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมีอะไรบ้าง

1.1.3.6 มีการประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างไร

1.1.3.7 การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพก่อให้เกิดประโยชน์กับสถาบันการศึกษาอย่างไร

1.1.3.8 ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่รับฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างไร

1.1.3.9 ผู้เรียนจะได้ประโยชน์ใดจากการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ

1.1.3.10 แนวทางการจัดการเรียนการสอนในวิชาฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสมกับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมควรเป็นเช่นไร

1.1.2.11 ในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสมกับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องใดบ้าง

1.1.4 หน่วยงานควบคุมภาครัฐ ประกอบด้วยคำถาม

1.1.4.1 การดำเนินงานเกี่ยวกับประสบการณ์เข้าร่วมการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานภาคเอกชนหรือหน่วยงานของท่านในปัจจุบันเป็นอย่างไร

1.1.4.2 ทราบหรือไม่ว่า สถาบันการศึกษามีกระบวนการในการเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนออกฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับหน่วยงานของท่านหรือสถานประกอบการหรือไม่ อย่างไร

1.1.4.3 ผู้บริหารในหน่วยงานของท่าน หรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมีทัศนคติอย่างไรต่อการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ

1.1.4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับ
สถานศึกษามีอะไรบ้าง

1.1.4.5 มีการประเมินผลการจัดการเรียนการสอน การแสดงความคิดเห็น
หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพพร้อมกับสถาบันการศึกษาหรือไม่

1.1.4.6 หน่วยงานที่ร่วมรับฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้รับประโยชน์จาก
การเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างไร

1.1.4.7 ผู้เรียนจะได้ประโยชน์ใดจากการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ

1.1.4.8 แนวทางการจัดการเรียนการสอนในวิชาฝึกประสบการณ์ที่
เหมาะสมกับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมควรเป็นเช่นไร

1.2 แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เป็นการสร้างรายการของข้อความที่เกี่ยวกับคุณ
ค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานร่วมกับการเรียนรู้ แบ่งเป็น
9 ประเด็น ผสมกับแบบกรอกข้อมูลความต้องการในผลการเรียน (Learning outcomes) ทั้ง 5 ด้าน
ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างการสนทนากลุ่ม (Focus group) แสดงตัวอย่างใน
ภาคผนวก ง

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม(Questionnaire)
แบ่งคำถามเป็น 5 ตอน รวมจำนวน 64 ข้อ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ และการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ
ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำนวน 11ข้อ ประกอบด้วยระยะเวลาในการดำเนินกิจการขนาด
ธุรกิจลักษณะการดำเนินงานประเภทของธุรกิจหลักและระยะเวลาที่ร่วมรับนักศึกษา มีลักษณะการ
ตอบแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice questions) ส่วนการปฐมนิเทศ
(Orientation)การจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการทำงานอย่างเป็นทางการ และการลงนามความ
ร่วมมือกับสถาบันการศึกษา มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบสองตัวเลือก (Dichotomous
question) สำหรับคำถามที่ตั้งของสถานประกอบการจำนวนนักศึกษาที่รับเข้าฝึกประสบการณ์ทาง
วิชาชีพเฉลี่ยต่อปี และความต้องการกำหนดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกประสบการณ์ทางการ
ท่องเที่ยวมีลักษณะการตอบแบบเขียนตอบ (Open-ended questions)

ตอนที่ 2 ความต้องการในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการ
การทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมจำนวน 65
ข้อ ประกอบด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) จำนวน 16 ข้อ ด้านความรู้
(Knowledge) จำนวน 11 ข้อ ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) จำนวน 14 ข้อ ด้านทักษะ
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)
จำนวน 15 ข้อ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(Numerical analysis skills, communication and information technology skills) จำนวน 9 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert)

ระดับ 5 หมายถึงมีความต้องการในผลการเรียนในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80-100

ระดับ 4 หมายถึงมีความต้องการในผลการเรียนในระดับมาก ร้อยละ 60-79

ระดับ 3 หมายถึงมีความต้องการในผลการเรียนในระดับปานกลาง ร้อยละ 40-59

ระดับ 2 หมายถึงมีความต้องการในผลการเรียนในระดับน้อย ร้อยละ 20-39

ระดับ 1 หมายถึงมีความต้องการในผลการเรียนในระดับน้อยที่สุดหรือไม่เลย ร้อยละ 0-19

ตอนที่ 3 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษา และการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมจำนวน 9 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่

ระดับ 5 หมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าที่ได้รับในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80-100

ระดับ 4 หมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าที่ได้รับในระดับมาก ร้อยละ 60-79

ระดับ 3 หมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าที่ได้รับในระดับปานกลาง ร้อยละ 40-59

ระดับ 2 หมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าที่ได้รับในระดับน้อย ร้อยละ 20-39

ระดับ 1 หมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าที่ได้รับในระดับน้อยที่สุดหรือไม่เลย ร้อยละ 0-19

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยเพศ มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบสองตัวเลือก (Dichotomous question) อายุ สถานภาพ สมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม สถานะของท่านในกิจการ และขอบเขตหน้าที่ภายในส่วนงานของท่านที่ท่านร่วมรับผิดชอบ มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice questions)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แบ่งเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเรียนการสอนในรายวิชาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีลักษณะการตอบแบบเปิด (Open-ended questions)

ทั้งนี้ แสดงตัวอย่างของแบบสอบถามในภาคผนวก ค

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการ และคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ในสาขาวิชาชีพท่องเที่ยวและโรงแรม ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม คือ

1. ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าในเชิงผลได้ (Benefit) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ตามประกาศ มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) และผลการศึกษาของ ธนาศิริ ชะระอำ (2554) เรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน นอกจากนี้ยังศึกษามาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา(สมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552) ด้วย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบคำถามในแบบสัมภาษณ์ (Interview) ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

3. นำผลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) มาผสมกับข้อมูลที่ได้รับจากขั้นตอนที่หนึ่ง เพื่อนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

4. นำข้อคำถามที่ได้รับจากแบบสอบถามความต้องการ และคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ในสาขาวิชาชีพท่องเที่ยวและโรงแรมเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีรายนามผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- | | |
|--------------------------|---|
| 3.1 ดร.ปริญญา เรืองทิพย์ | อาจารย์ประจำสาขาการวิจัยและสถิติทาง
วิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและ
วิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.2 อาจารย์ปริญญา นาคปฐม | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.3 คุณเมวดี สารคม | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงาน
การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี |

โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตามเกณฑ์
ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์, 2549, หน้า 260)

ให้ +1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้ 0 หมายถึง ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้ -1 หมายถึง ถ้าแน่ใจว่าคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ} \quad \text{IOC} &= \text{ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

การพิจารณาข้อคำถาม จะพิจารณาถ้าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.80 จึงจะถือว่าคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหาสามารถใช้ได้ (วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2552, หน้า 206)ซึ่งผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) อยู่ในเกณฑ์ 65 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ อยู่ในเกณฑ์ทั้ง 9 ข้อหลังจากผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำ

5. นำแบบสอบถามความต้องการ และคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ในสาขาวิชาชีพท่องเที่ยวและโรงแรมแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด และตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว และธุรกิจการเดินทาง ในพื้นที่ศึกษาแต่นำมารวมในการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยง โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่า α (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อถือได้มากในที่นี้กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความเที่ยงโดยรวมมีค่ามากกว่า 0.70 (Williams อ้างใน สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์, 2551, หน้า 75) ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความเที่ยงโดยรวมของความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) มีค่าเท่ากับ 0.908 ส่วนของคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ มีค่าเท่ากับ .864 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นทั้งฉบับสามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 3-2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความเที่ยงรายด้านของความต้องการในผลการเรียน (Learning outcomes)

ด้าน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความเที่ยง
------	-------------------------------------

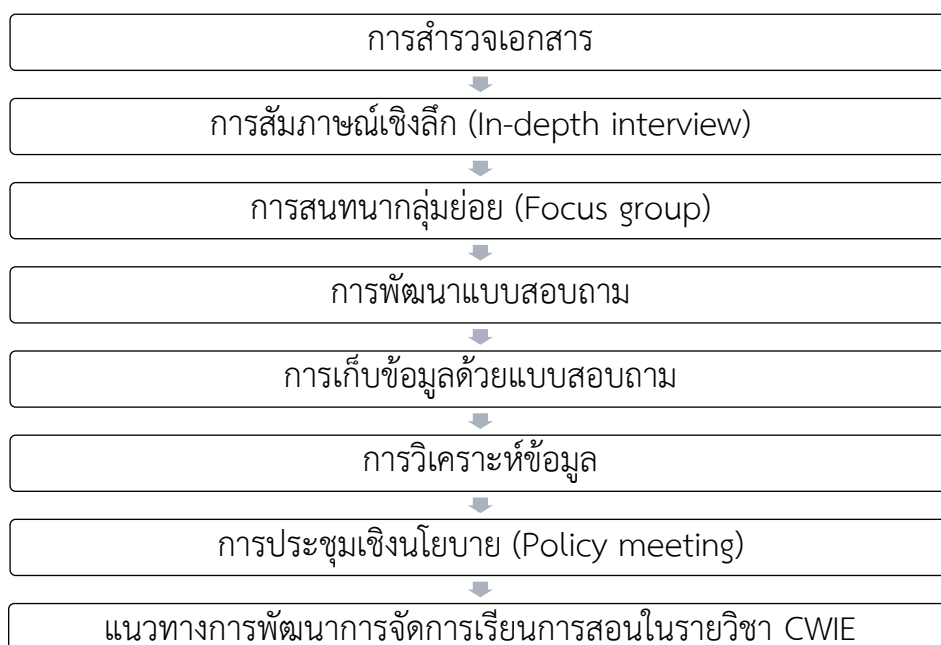
คุณธรรม จริยธรรม	0.525*
ความรู้	0.901
ทักษะทางปัญญา	0.784
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	0.720
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.764
รวม	0.908

หมายเหตุ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความเที่ยงน้อยกว่าเกณฑ์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ทำให้ค่าอำนาจจำแนกลดลง แต่เมื่อพิจารณาทั้งฉบับอยู่ในเกณฑ์จึงนำไปใช้ได้

6. นำแบบสอบถามภายหลังทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่มีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่กำหนดไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed method research) กำหนดขั้นตอนการวิจัย แสดงดังภาพที่ 3-1



ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed method research) สามารถแบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในแต่ละภูมิภาคมีรายนามหน่วยงานที่ผู้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) แสดงในภาคผนวก ก โดยมีรายละเอียดการลงพื้นที่ (Fieldwork) ดังนี้

1.1 ภาคเหนือ ลงพื้นที่ในระหว่างวันที่ 21-22 กุมภาพันธ์ 2560

1.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลงพื้นที่ในระหว่างวันที่ 2-3 เมษายน 2560

1.3 ภาคกลางตะวันตกตะวันออก ลงพื้นที่ในระหว่างวันที่ 3 กรกฎาคมถึง 3 สิงหาคม 2560

1.4 ภาคใต้ ลงพื้นที่ในระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคมถึง 2 สิงหาคม 2560

2. การสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) ในแต่ละภูมิภาคมีรายนามหน่วยงานที่ผู้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) แสดงในภาคผนวก ก โดยมีจัดสนทนากลุ่มย่อย ดังนี้

2.1 ภาคเหนือ ดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2560 ณ โรงแรมรอยัล เพนนิซูล่า จังหวัดเชียงใหม่

2.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2560 ณ โรงแรมเจริญธานี จังหวัดขอนแก่น

2.3 ภาคกลางตะวันตกตะวันออก ดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2560 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

2.4 ภาคใต้ ดำเนินการสนทนากลุ่มย่อย เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 ณ โรงแรมเมโทร โพล จังหวัดภูเก็ต

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ช่องทาง คือ การลงพื้นที่ (Fieldwork) ในภาคเหนือ ภาคกลาง ตะวันตก ตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ด้วยบริการ Google Document ที่ส่งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยขอความร่วมมือจากสมาคมการท่องเที่ยว ชมรมนักบริหารงานบุคคลโรงแรม เครือข่ายคณาจารย์สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และนิสิตของคณะการจัดการและการท่องเที่ยวที่อยู่ระหว่างการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้ช่วยแจกจ่ายให้ ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายนถึง 10 ตุลาคม 2560

4. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Focus group) ใช้การวิเคราะห์ด้วยการตีความ (Interpretation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการนำข้อมูลมาสรุปความสำคัญ โดยการลงรหัส (Code) และจัดเรียงข้อมูลที่เป็นประเภทเดียวกันเป็นหมวดหมู่ (Category) แล้วจึงสรุปเป็น Theme และเขียนรายงานผลต่อไป (Finding)

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) กำหนดการวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้วยสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติทดสอบ T-Test ประเภท Independent Sample T-Test กรณีตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มประชากร และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Anal' กรณีตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มประชากร ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-method) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะของผู้เรียนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ต้องการของภาคอุตสาหกรรม สำหรับพัฒนาข้อคำถามในแบบสอบถามพร้อมสอบถามความคิดเห็นในภาพรวมด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) ด้วยแบบสอบถาม จึงเป็นแบบแผนการวิจัยแบบผสมผสานด้วยแนวทางแบบสำรวจบุกเบิก – เป็นลำดับ (Exploratory – Sequential Approach) ชนิดการออกแบบการพัฒนาเครื่องมือ (Instrument-Development Design) คือ เป็นแบบแผนการวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นขั้นตอนย่อย การตีความจะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลัก และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวรอง (ภัทราวดี มากมี, 2559, หน้า 28)

ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาในครั้งนี้ จึงใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแนวทางในการอธิบายปรากฏการณ์ในภาพรวมของวัตถุประสงค์การศึกษา และอธิบายเพิ่มเติมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณอย่างละเอียดจะแสดงในภาคผนวก ข

แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ตอนที่ 2 ความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ตอนที่ 1 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) ปรากฏคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการสหกิจศึกษาและบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) แบ่งเป็น 9 ข้อด้วยกัน โดยผลจากตารางที่ ข-34 แสดงว่า คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับข้อใดสำคัญที่สุด โดยมีรายละเอียดเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. การมีภาพลักษณ์ที่ดีในเชิง CSR ด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา (\bar{x} = 3.91, S.D. = .722, อันดับ 1)

การร่วมรับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ช่วยทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักมากขึ้น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ของนักศึกษาที่มาฝึกงาน อีกทั้งองค์กรยังมีภาพลักษณ์ที่ดี ผ่านการมีส่วนร่วมต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate Social Responsibility : CSR) ในการสร้างและเปิดโอกาสให้นักศึกษามีความพร้อมต่อการทำงานจริงด้วย องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ในลักษณะของการช่วยเหลือสังคมมากที่สุด ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า

“แต่เราคิดว่าเราเป็น CSR ที่ให้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลอีกท่านที่กล่าวว่า

“อีกมุมหนึ่งผู้ประกอบการเองถามว่าตอนนี้ที่เขารับไว้ มันก็เป็นการช่วยสังคม” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO07)

การรับนักศึกษาเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพดังกล่าว ทำให้องค์กรที่นักศึกษามาร่วมฝึกประสบการณ์เป็นที่รู้จักจากบุคคลภายนอกที่เป็นเครือข่ายของนักศึกษามากขึ้น จากการที่นักศึกษากล่าวถึงการทำงานในสื่อสังคมต่าง ๆ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“น้องเขาจะมีส่วนเหมือนกับว่าเป็นการกระจายเล่าปากต่อปากไป” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO01)หรือที่กล่าวว่า “ผมคิดว่าได้ CSR CSR นี้จะได้อยู่แล้วเพราะเขาโพสต์ Facebook หรืออะไรพวกนี้ หรือทางมหาวิทยาลัยเขาก็ติดตามก็มี เหมือนทางสถานศึกษาได้ความไว้วางใจเรามากขึ้นเหมือนกับว่าเขาฟัง Feedback จากเด็กของเขาที่ไป” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETSO01) “ถ้าสมมติเด็กมาฝึกคนหนึ่ง เขาก็จะไปบอกต่อ ๆ กันนะคะว่ามาฝึกที่นี้ดี พอกลับไปเรียนเขายังมีโอกาสกลับมาทำงานอีกคะ จะเป็นอิมเมจต่อเนื่องกันไป” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ส่งเสริมคะ เพราะว่าเด็กเขาก็ได้มีประสบการณ์จริงกลับไปไงคะ เราก็ได้อนุเคราะห์ให้เด็กได้มาฝึกงานกับเราคะ” (ผู้ให้ข้อมูล FGNO01)

ดังนั้น การเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจะช่วยทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก และมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อบุคคลภายนอก

2. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วกลับเข้ามาทำงานในองค์กรที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE จะปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = .810, อันดับ 2) ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“น้องฝึกงานคะจะไปไวกว่า เพราะว่าน้องเขาจะรู้หมดเลยว่า บางทีช่วยพี่เช็คผู้โดยสาร เขาจะรู้ว่าเขาจะต้องทำอะไรต่อ ถ้าเป็นเด็กใหม่เขาก็ต้องเรียนรู้ใหม่หมดทุกอย่างเลย เราจะมีการผ่านโปร แต่เรื่องการรับรู้เร็วกว่าหนูคิดว่าเป็นนักศึกษาฝึกงานจะเร็วกว่า เพราะเขาเจอมามากแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EACE02)

สอดคล้องกับที่อีกท่านกล่าวว่า

“เด็กที่เป็น trainee เก่าคะ เพราะเขาจะรู้ระบบแล้วว่า ตำแหน่งมีอะไรยังไงบ้าง ใครเป็นใคร” และกล่าวเพิ่มเติมว่า “ทั้งนี้ทั้งนั้นการโปรโมทในที่นี้คือขึ้นอยู่กับตำแหน่งว่างด้วยคะ บางทีตอนที่มาทำที่ซูเปอร์ไวเซอร์คนนี้ออก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

ทั้งนี้ หลังจากผู้เรียนสำเร็จการศึกษาแล้ว จะกลับเข้ามาสมัครงานในสถานประกอบการที่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมาก่อนไม่เกินร้อยละ 50 จากจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการฝึก

ประสบการณ์ในแต่ละรุ่น เนื่องจากในปัจจุบันผู้เรียนมีทางเลือกมากขึ้น ทั้งการประกอบธุรกิจของครอบครัว การทำธุรกิจส่วนตัว การเปลี่ยนสายอาชีพ และเงื่อนไขการทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“ประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์คะ จะไม่เยอะ เพราะว่าแนวโน้มตอนนี้มันเปลี่ยนไป” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03) หรือที่กล่าวว่า

“ไม่ถึง 30%” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “อาจจะเป็นเพราะว่าเด็ก คือโดยในภูเก็ต คือโรงแรมในเมือง Service charge มันจะน้อย คนที่ทำงานในภูเก็ตเขาจะมองที่ Service charge” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

“คือมี Choice มากขึ้น มีช่องทางมากขึ้นก็เลยทำให้เขามีความอดทนน้อยลงกับสมัยก่อนก็คือเขาจะมี Choice ให้เลือกน้อยกว่านะครับ ที่ไปน้อยกว่าแล้วก็ยังมีความรักถิ่นฐานของตัวเอง คือนักศึกษาที่จบมาในสมัยก่อนเนี่ยก็คือส่วนใหญ่ทำงานไม่ไกลบ้านนะครับแต่ปัจจุบันทำงานไกลบ้านมากขึ้นก็จะเป็นส่วนนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO10)

ดังนั้น ในปัจจุบันนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะมีประมาณไม่เกินร้อยละ 50 มาสมัครงานเพื่อรับการคัดเลือกเป็นพนักงานประจำในสถานประกอบการที่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ นอกจากนั้น หากนักศึกษาดังกล่าวได้รับการคัดเลือกจะมีการปรับตัวเข้ากับองค์กรได้รวดเร็วกว่าพนักงานใหม่ที่ยังไม่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรแห่งนี้มาก่อน

3. แบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำได้ (\bar{x} = 3.75, S.D. = .665, อันดับ 3)

เนื่องจากลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอให้กับผู้บริโภคในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ที่สำคัญคือ ไม่สามารถจับต้องได้และแปรเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่แวดล้อมผู้ให้บริการ ดังนั้น การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม องค์กรผู้ใช้บัณฑิตจึงเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ โดยเป็นการให้ลักษณะการเพิ่มพูนประสบการณ์ในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจะเป็นในลักษณะช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำ ช่วยให้การส่งมอบบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“แบ่งเบาภาระพนักงานประจำมากกว่าคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

สอดคล้องกับที่อีกท่านกล่าวว่า

“เช่นพวก Connection ต่างๆ ซึ่งมันเลียนแบบไม่ได้เพราะฉะนั้นงานเนี่ย เขาเรียกว่าอะไรนะ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวมันไม่เหมือนกับอุตสาหกรรม” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO10)

เช่นเดียวกับอีกท่านหนึ่งทีกล่าวอย่างชัดเจนว่า

“สิ่งที่เราได้ก็คือสิ่งที่ผู้ประกอบการไม่ได้ สิ่งที่เราได้ก็คือสิ่งที่พนักงานได้ คือได้เบาแรง ไม่ใช่ผมได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

นักศึกษาสามารถแบ่งเบาภาระงานของพนักงานประจำได้ ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“ช่วยงานพนักงาน สามารถตอบคำถามผู้โดยสารแทนพนักงานได้ในคำถามที่น้องอ่านมา แต่บางที่เป็นคำถามลึก ๆ น้องก็ต้องสามารถไปถามพนักงานแล้วก็มาตอบผู้โดยสาร คือสามารถแบ่งเบาภาระ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EACE02)

ช่วยให้การส่งมอบบริการมีประสิทธิภาพดีขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“เวลา booking เยอะ ๆ เขาก็สามารถช่วยให้ booking มันเสร็จเร็ว ปกติเสร็จกันทุ่มสองทุ่ม ถ้ามีเด็กดีเข้ามาและทำงานเป็นก็สามารถเสร็จได้หกโมงเย็น ทุ่มนึงอะไรอย่างนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE02)

หรือช่วยให้พนักงานประจำมีโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถเพิ่มเติมได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“เพราะว่ามีคนมาช่วยโงะ เขาก็อาจจะอบรมได้หรืออะไรได้ เพราะว่าตอนนี้ช่วงหลัง ๆ เนี่ยสถานประกอบการก็นิยมที่จะส่งพนักงานไปอบรมเพิ่มเติม หากความรู้เพิ่มเติมเพราะว่าเดี๋ยวนี้ตรงไหนมันจะมีอบรมบ่อย ๆ ผู้ประกอบการก็มักจะส่งไปเพื่อพัฒนาทักษะตัวเอง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO10)

ทั้งนี้ นักศึกษาแต่ละคนจะมีความสามารถในการเรียนรู้งานเพื่อแบ่งเบาภาระงานของพนักงานประจำได้ เมื่อเข้ารับการศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมาเป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละด้วย ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนกล่าวว่า

“ก็โดยปกติคนที่ที่เห็นก็คือน่าจะประมาณนั้นแต่อย่างบางคนเขาเรียนรู้เร็วเดือนเดียวเขาก็ได้แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO02)

เช่นเดียวกับที่อีกท่านกล่าวว่า

“ถ้าผ่าน 1 เดือน เอ่อ เราดูที่แต่ละคนด้วยว่าแต่ละคนความเร็ว ความฉะฉาน” “บางคนเก่งแต่บุคลิกไม่ให้หรือว่าบางคนบุคลิกให้แต่ยังไม่รู้เรื่องก็ต้องใช้เวลามันต้องดู Case by case” “แล้วก็เร็วมากเด็กปริญญาตรี เพราะว่าเขาถูกสอนมาจากสถาบันแล้วอะ วางข้อยังงี้” “อาจจะ 2 Week ถึง 1 เดือน ไซ้ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO03)

นอกเหนือจากสิ่งที่พนักงานประจำจะได้รับในลักษณะผู้ช่วยในการทำงานแล้ว ยังเป็นบททดสอบในการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำให้กับพี่เลี้ยงอีกด้วย ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“คือตัวถ้าสถานประกอบการที่ได้เอง คือกำลังมองว่าเขาเองก็เทรน Skill ของคนที่เป็นพี่เลี้ยงเนอะ” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ก็คือพี่เลี้ยงเขาก็ต้องมีทักษะในการ เขาเรียกว่าอะไรนะ ความเป็นผู้นำ กับอีกด้านหนึ่งไม่ใช่ลูกน้องทั่วๆ ไป ไซ้ไหมคะ เขาไม่ได้เป็นหัวหน้าแผนก หัวหน้าครัวหรืออะไรประมาณอย่างนี้ เขาอาจจะเป็นพนักงานคนหนึ่งแต่เขาได้มีการใช้ทักษะตรงนี้กับน้อง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ISSO09)

เช่นเดียวกับที่อีกท่านกล่าวว่า

“เขาไม่รู้พี่เลี้ยงเขาก็จะเข้าจัดการต่อแล้วก็จะให้เขาดูตัวอย่างเขาก็จะทำต่อไปได้ถ้าเขาเก็บปัญหาแบบนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNO07)

ดังนั้น พนักงานประจำจะมีเวลาในการพัฒนางานประจำมากขึ้น เนื่องจากมีนักศึกษาเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงานบางส่วนลง นอกจากนั้น พนักงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยงจะได้รับการฝึกฝนการทักษะการเป็นผู้นำจากการสอน ควบคุม และประเมินผลการทำงานของนักศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้บริหารต่อไป

4. พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE มาก่อนมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE (\bar{x} = 3.63, S.D. = .836, อันดับ 4)

หากนักศึกษาได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานประจำหลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว นักศึกษาที่เคยฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับสถานประกอบการนั้นมาก่อนจะมีโอกาสดำเนินงานสูง

กว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยฝึกประสบการณ์ที่สถานประกอบการแห่งนี้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนกล่าวไว้ว่า

“เด็กที่เป็น trainee เก่าค่ะ เพราะเขาจะรู้ระบบแล้วว่า ตำแหน่งมีอะไรยังไงบ้าง ใครเป็นใคร เขาก็จะดูจากที่ ๆ ที่ สมมติเป็นพนักงานธรรมดาทั่วไป ทกเดือนได้โปรโมทเป็น Supervisor เขาก็จะมีโอกาสเห็นตรงนี้มากกว่า เขาก็จะชวนขวยว่าสักวันหนึ่งก็ต้องเป็นเหมือนที่ ๆ คนนี้นะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

สอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวว่า

“พอจบมาเนี่ยเด็กก็เริ่มเข้าสู่ตำแหน่ง Supervisor เร็วขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ISSO06)
นอกจากนั้น พนักงานใหม่ที่เคยฝึกประสบการณ์กับองค์กรแห่งนั้นมาก่อน มีแนวโน้มจะทำงานในองค์กรนานกว่า

“นักศึกษาฝึกงานจะอยู่ทำงานกับเราได้ยาวนานกว่าพนักงานด้านนอก หมายถึงคนด้านนอกเข้ามา เพราะคนด้านนอกเข้ามาเนี่ยเขามีจุดประสงค์หลายอย่างนะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EACE02)

ดังนั้น หากองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเลือกรับพนักงานที่เคยฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรตนเองมาก่อน จะได้รับคุณค่าจากการที่พนักงานใหม่รายนั้นเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและระบบงานขององค์กรสูงกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการแห่งนี้มาก่อน และมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่า จนมีแนวโน้มที่จะทำงานกับองค์กรนั้นนานขึ้น

5. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานให้กับองค์กรได้ หากพนักงานดังกล่าวเคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับสถานประกอบการนั้น($\bar{x} = 3.57$, S.D. = .856, อันดับ 5)

ในระหว่างที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ โดยเฉพาะรูปแบบสหกิจศึกษา (Cooperation Education) นั้น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการมอบสิทธิประโยชน์หรือสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาในระหว่างฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจะได้รับสิทธิลดหย่อนทางภาษีเป็น 2 เท่า ทำให้องค์กรธุรกิจเสียภาษีลดลง ภายหลังจากนักศึกษาสิ้นสุดการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ หากนักศึกษาคนดังกล่าวกลับเข้ามาทำงานที่สถานประกอบการที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ จะทำให้สถานประกอบการได้รับแรงงานพร้อมใช้ที่ทำงานได้ทันทีโดยใช้เวลาในการฝึกอบรมลดลง จนถึงการลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมลงได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ได้ทั้งเม็ดเงินแล้วก็การเทรนด้วย แทบไม่ต้องเทรนอะไรเลย คือเขาทำงานเป็นอยู่แล้ว” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ทุกวันนี้ผมว่า ป.ตรีจบมาก็ยังทำงานไม่ได้ทันที แล้วไปอีกทีก็ต้องเริ่มกันใหม่หมด” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE03)

หรือที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกท่านกล่าวเชิงเปรียบเทียบว่า

“ถ้าไม่เคยฝึกงานมาก่อน เวลาสอนก็มีสอนใหม่สองเดือน ก็คือมาเรียนสองเดือนฟรี ๆ นะ แล้วก็เสียเงินค่าจ้างสองเดือนโดยที่ยังไม่ได้ปริมาณงานกับประสิทธิภาพของงาน ถ้ามว่าแตกต่างกันใหม่ ก็แตกต่างแบบ Black and white เลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE02)

นอกจากนั้น ในระหว่างการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ องค์กรผู้ใช้บัณฑิตยังได้รับประโยชน์ในการประหยัดค่าใช้จ่ายบางประการด้วย เช่น ค่าจ้าง ค่าประกันสังคม ภาษี เป็นต้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“เซฟค่ะ ไม่ว่าจะประกันสังคม เรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงเงินเดือนก็เซฟไป เปรียบเสมือนเป็นพนักงานหนึ่งคนเลยในองค์กร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

หรือที่อีกท่านกล่าวสอดคล้องกันว่า

“อันนี้มันเป็นการลดค่าใช้จ่ายเนอะ อย่างองค์กรอื่นเท่าที่สัมผัสมานะคือองค์กรอื่นเขาไม่ได้จ่ายตั้งค์ ไม่ได้จ่ายเงินให้เด็กฝึกงานก็เหมือนเราได้” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ค่ะ ลดต้นทุนตรงนี้ลงแล้วก็สามารถ Assign งานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมาก ไม่ต้องใช้ Skill มากให้เขาทำได้ให้เขาแบ่งเบาภาระไปได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

ในด้านการประหยัดภาษี ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“เราก็คือไปหักค่าใช้จ่ายได้อีก 7,000” และ “เขาเรียกว่าเราไปบวกกับในภาษีเวลาเรายื่นนะคะ งด.เราก็ไปบวกเข้าไปมันจะมีช่องให้เรากรอกว่าค่าใช้จ่ายที่หักได้ 2 เท่าจำนวนเท่าไรอะไรอย่างนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO02)

แต่จะมีค่าใช้จ่ายบางอย่างเพิ่มขึ้น เช่น ค่าอาหาร ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ค่ะ ไข่คะแต่มันจะเพิ่มในส่วนของอาหารที่แคนทีนถ้าสมมติในจำนวนปริมาณนักศึกษาฝึกงานหลายๆ อย่างนี้มันก็จะไปเพิ่มค่าใช้จ่ายตรงนั้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

เช่นเดียวกับที่อีกท่านกล่าวว่า

“ถ้าเด็กมีคุณภาพ โรงแรมดี ลดค่าใช้จ่ายได้ บางที่ไม่ต้องจ่ายเงินจ้าง Casual เลย เด็กคนนี้มาทำงานฟรี เสียแค่ค่าข้าว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE04)

ดังนั้น ในระยะสั้นระหว่างฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพของนักศึกษา องค์กรผู้ใช้บัณฑิต สามารถวางแผนกำลังคนโดยรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพเพื่อลดค่าใช้จ่ายได้ ทั้งค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ ค่าประกันสังคม ช่วยประหยัดภาษีได้โดยเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายที่ลดหย่อนได้ ในระยะยาวหลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษาและกลับเข้ามาทำงานในองค์กรนั้น จะลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมในช่วงแรกลง ได้รับผลงานที่เต็มประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรนั้นก่อน

6. รายงานที่นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นระหว่างเข้าร่วมโครงการ CWIE มีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้(\bar{x} = 3.53, S.D. = .802, อันดับ 6)

ตามมาตรฐานขั้นต่ำของนักศึกษาที่กำหนดโดยสมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552) ระบุว่า นักศึกษาจะต้องจัดทำรายงานที่มีมาตรฐานเช่นเดียวกับรายงานทางวิชาการทั่วไป ซึ่งรายงานที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นลักษณะรายงานเพื่อสนับสนุนการทำงานหรือให้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ มากกว่าเป็นรายงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน แตกต่างจากภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับรายงานในเชิงปรับปรุงกระบวนการทำงานมากกว่า ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“เด็กท่องเที่ยวบางที่ไปรวบรวมปัญหาแล้วก็ประมวลการทำงานต่าง ๆ จัดทำเป็นสื่อก็เอาไว้สำหรับเทรนดี พนักงานใหม่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCE03)

ส่วนใหญ่เป็นลักษณะของรายงานการปฏิบัติงานมากกว่า ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“สภาพของการทำวิจัยทำอะไรพวกนี้ไม่ค่อยเห็น” และกล่าวเพิ่มเติมว่า “เชิงการปฏิบัติงานว่าวันนี้มาทำอะไรบ้าง สิ่งที่ได้เรียนรู้จากที่นี่มีอะไรบ้าง อะไรประมาณนี้ค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO02)

ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งนักศึกษาขาดประสบการณ์ทำให้การพัฒนารายงานที่ตอบโจทย์ ภาคอุตสาหกรรมยังมีไม่มากนัก ประกอบกับสถานประกอบการบางแห่งมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้แล้ว จึงเป็นอุปสรรคในการเสนอแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน แตกต่าง

จากภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับวิทยาการใหม่ ๆ จากรายงานมากกว่า ดังที่ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ค่อนข้างน้อยค่ะ ลัก 40 เปอร์เซ็นต์ที่น้องจะคิดเองค่ะ” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ประสบการณ์ยังน้อยอยู่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

ดังนั้น คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากรายงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพเป็นลักษณะข้อมูลประกอบการตัดสินใจหรือรายงานสนับสนุนการทำงานมากกว่า

7. นักศึกษาโครงการ CWIE สามารถทดแทนพนักงานประจำได้ (\bar{x} = 3.54, S.D. = .830, อันดับ 7)

คุณค่าในข้อนี้มีความสัมพันธ์กับข้อที่ 3 กล่าวคือ องค์กรผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่า นักศึกษาไม่สามารถทดแทนพนักงานประจำได้ แต่มีส่วนช่วยเหลือการทำงานของพนักงานประจำมากกว่า

ในภาพรวมสามารถแบ่งความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เห็นว่าไม่สามารถทดแทนพนักงานประจำได้ แต่ช่วยเหลือพนักงานประจำเท่านั้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายท่านคิดเห็นตรงกันว่า

“ทดแทนไม่ได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESCE01)

“แบ่งเบาภาระพนักงานประจำมากกว่าค่ะ” และยังคงกล่าวอีกว่า “ไม่สามารถทดแทนได้ 100% ค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

“เด็กไม่ได้ทดแทนแรงงาน 100 เปอร์เซ็นต์ เพราะฉะนั้นถือเป็นภาระเหมือนกัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

“ถ้าจริง ๆ แทนไม่ได้เลยครับ จะแทนได้ก็คือพนักงาน part time กรณีที่เราต้องใช้คนเยอะ ๆ ในบางกรณีเท่านั้น” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE03)

ส่วนอีกกลุ่มเห็นว่าสามารถทดแทนพนักงานประจำได้ แต่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและความสามารถของนักศึกษา โดยสามารถทดแทนพนักงานประจำได้บางส่วน ประมาณร้อยละ 70-90 ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายรายกล่าวว่า

“ทดแทนพนักงานได้ อาจจะ 90 เปอร์เซ็นต์เลยคะ อาจจะไม่ได้ 100 เปอร์เซ็นต์” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

“อาจจะไม่ได้เต็มที่แต่ก็สามารถช่วยได้ในส่วนหนึ่ง” ... “50% น่าจะได้คะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO01)

“อาจจะไม่ร้อย แต่ทดแทนได้ เช่น ยกตัวอย่างของครั้นคะ ตอนเช้าเราจะมีจัดบุฟเฟ่ไลน์ จริงๆ น้องที่ทำถ้าเกิดทำงานจริงๆ แอร์เห็นอาทิตย์เดียวเองนะที่แอร์ไป observe นะคะ น้องเขาขึ้น station ทำไขให้แขกเลย ก็คือปล่อยน้องได้เลย แต่คือไม่ใช่ว่าพี่ไม่ดู ก็คือระวังบ้าง”และยังกล่าวอีกว่า “70 นะคะ จริง ๆ ถ้าเป็นเด็กปริญญาตรีนี่ค่อนข้างจะสูงกว่า ถ้าเด็ก ปวช. ปวส. อาจจะน้อยกว่าหน่อย นอกจากว่าเป็นเด็กที่ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงตัวเอง เขาก็จะมีสเกลเยอะกว่าเด็กที่เขาเรียนอย่างเดียวคะ อันนั้นก็จะอีกเรื่องหนึ่ง แต่ส่วนมากเมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว เด็กปริญญาตรีสามารถ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE02)

“ได้ แต่อาจจะไม่ได้เต็ม 100 เนอะขึ้นอยู่กับศักยภาพของน้องคนนั้นสองก็คือระยะเวลาที่เขาฝึกใน อยู่ในขั้นไหน ถ้าแบบว่าฝึกในเดือนที่ 3 ก็อาจจะทำได้บ้างในบางครั้ง มันก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของคนคนนั้นด้วยครับ ถามว่าเต็ม 100 เลยไหมคงยังไม่ได้ เพราะด้วยประสบการณ์ ด้วยมุมมองบางอย่างของน้องแต่ก็มีบางคนที่ทำได้ดีในบางโอกาสหรือทำได้ดีเลยทีเดียวเลยก็มี” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ถ้าสมมุติว่าพนักงานคนนั้นไม่มาทดแทนเลยนี้ ผมว่าอาจจะทำได้ 80% สำหรับผมก็ถือว่าสำเร็จแล้วนะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETSO01)

“เราปล่อยให้ทดแทนได้ก็จริง แต่ไม่ได้หมายความว่าเราเอาเขามาทดแทนแล้วเราจะไม่มีพนักงานประจำในตำแหน่งนั้นก็ไม่ใช่ คือเราสามารถปล่อยให้เขาคุยกับลูกค้า ปล่อยให้เขาเทคแคร์ลูกค้าได้ค่อนข้างแบบร้อยเปอร์เซ็นต์ ไม่ต้องคอยยืนประกบหรือว่าพี่เลี้ยงอยู่อย่างนี้นะครับ แต่ถามว่าเอามาทดแทนตำแหน่งเลยนั้นไหม คิดว่าไม่ได้ครับ” และกล่าวอธิบายเพิ่มเติมว่า “ขึ้นอยู่กับแผนก เพราะว่าความรับผิดชอบกับหน้าที่มันใช้ความสามารถที่แตกต่างกันไปเลยนะครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE02)

สาเหตุหนึ่งที่ไม่สามารถทดแทนพนักงานประจำได้ร้อยเปอร์เซ็นต์เนื่องจากความเชื่อมั่น ทั้งที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการ และผู้ควบคุมการให้บริการ ดังที่ให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนขยายความเพิ่มเติมว่า

“ยังไงความเชื่อถือนั้นไม่เหมือนพนักงานประจำ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETNO01)

“เราไม่กล้าปล่อยให้เขาดูแลขนาดนั้น ได้ก็คือช่วยเป็นผู้ช่วยมากกว่าครับ เพราะผมว่าเขาฝึกงานสั้นเกินไป คือเขาฝึกแค่สองเดือนสามเดือนเขายังไม่ทันเป็นเลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE03)

“โดยทั่วไปนี่นะ โดยทั่วไปในส่วนของเราถึงแม้ว่าเด็กไม่อยู่เลยมันก็รันไปได้ ไม่ได้ ignore เลย เพราะเราไวใจไม่ได้ ธุรกิมันไปพึ่ง มันไปรับความเสี่ยงเรื่องของคนไม่ได้” และกล่าวเพิ่มเติมว่า “ให้เด็กออกไปพ่รู้งนี้เลยหมด

เลย โรงแรมก็ทำได้เหมือนเดิม แต่ว่าคนทำจะยุ่งขึ้นนิด ไม่ใช่ว่าเด็กฝึกงานมาต้องไปลดคนตรงนี้ ไม่ลด ลดไม่ได้”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

ดังนั้น นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพยังไม่สามารถทดแทนพนักงานประจำได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากประสบการณ์ในการให้บริการน้อย ความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อผู้รับบริการจึงยังไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรผู้ใช้งานชิตมากนัก

8. สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการ CWIE ได้รับทราบวิทยากรหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนักศึกษา(\bar{x} = 3.51, S.D. = .819, อันดับ 8)

การได้รับวิทยากรหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนักศึกษาในระหว่างที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ส่วนใหญ่ได้รับวิทยากรในเรื่องการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มากกว่า โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“เราไม่ได้ความรู้จากเด็กโดยตรงแต่เราจะได้ประโยชน์จากเด็กในกรณีที่บางอย่างนี้แบบที่เลี้ยงเขาแบบไม่ทันสมัยพอเขาก็อาจจะแนะนำได้อะไรอย่างนี้ ประมาณนี้เพราะส่วนใหญ่พนักงานที่ทำอยู่ก็จะเป็นระดับเดียวกันหมายความว่าเขาก็จบมหาวิทยาลัยเหมือนกันก็คือว่าเขารู้กันอยู่แล้วว่าเขาเรียนมาเขาเรียนยังงี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE05)

“รุ่นใหม่มีการทำพวก Adwords Online เขาก็มีประโยชน์แล้วก็มันอยู่ที่องค์กรจริงๆ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETSO01)

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกท่านกล่าวว่า

“เด็กสามารถเอาความรู้ที่เขาเรียนในแต่ละรายวิชาไปช่วยเช่น พวกการแต่งภาพหรือการใช้ Excel การใช้โปรแกรมสำนักงาน การแต่ง Photoshop การใช้ Social media บางตัวที่เด็กสามารถเอามาประยุกต์ในเรื่องงานได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ISNE01)

สาเหตุหนึ่งเกิดขึ้นจากการที่นักศึกษาไม่กล้าเสนอความคิดเห็นของตนเองให้กับพนักงานประจำในองค์กรทราบ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“ระดับปริญญาตรีเขาก็จะมีมา Comment นู่นนี่นั่น ให้บ้างแต่ถามว่ากล้าที่จะพูดเต็ม ๆ ไหม ก็ไม่กล้า คือมาช่วงแรก ๆ อาจจะดูไฟแรงแต่พออยู่ไปสักพักนึงเขาก็จะกลมกับเรา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO03)

“เขาจะช่วย Job ไหน ส่วนไหนเท่านั้นเอง ฉะนั้นโอกาสในการที่ได้ก็จะร่วมคิดตรงนี้น่าจะมีโอกาสน้อยแต่ถามว่าเด็กปริญญาตรีทำได้ไหม เชื่อว่าทำได้ ถ้ามีโอกาส” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

สอดคล้องกับความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกรายหนึ่งที่กล่าวว่า

“จะมีค่ะ จะมีอยู่แต่ค่อนข้างน้อย บางทีน้องอาจจะยังเกร็ง ๆ อยู่ ไม่กล้าไขว้ออกมาเต็มที่ค่ะ บางคนก็ถึงวันแรก ๆ ก็คือปล่อยเต็มที่เลย ขึ้นอยู่กับตัวน้องด้วยค่ะตรงนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

นอกจากนั้น ยังสะท้อนให้เห็นความแตกต่างระหว่างภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม กับภาคอุตสาหกรรมการผลิตอย่างชัดเจน เนื่องจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมหากมีประสบการณ์มากจะมีความมั่นใจและกล้าที่จะนำเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ภาคอุตสาหกรรมเวลามีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มี Know How ใหม่ ๆ เวลาเด็กไปอยู่ที่นั่นเขาแชร์อะไรได้มากกว่าภาคอุตสาหกรรมเป็นคนให้มากกว่าไม่ใช่เด็กให้ภาคอุตสาหกรรม” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE05)

ดังนั้น องค์กรผู้ใช้บัณฑิตในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะได้รับคุณค่าเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ จากนักศึกษาน้อยกว่าภาคอุตสาหกรรมผลิต โดยจะได้รับคุณค่าเกี่ยวกับเทคนิคการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ และการประยุกต์โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่า

9. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาในการสรรหาพนักงานใหม่ลดลงจากฐานข้อมูลนักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE (\bar{x} = 3.49, S.D. = .840, อันดับ 9)

เนื่องจากในเมืองไทยมีค่านิยมการเรียนในระดับปริญญาตรีมากกว่าการเรียนในสาขาวิชาทางวิชาชีพ ประกอบกับนักศึกษาขาดแรงบันดาลใจทางวิชาชีพ ขาดการรู้จักตนเอง ทำให้ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้ว นักศึกษาบางส่วนไม่เข้าสู่สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทำให้สถานประกอบการสรรหาพนักงานที่ตรงตามความต้องการได้ยาก โดยเฉพาะสถานประกอบการขนาดเล็กหรือสถานประกอบการที่มีลักษณะเป็น local business และสถานประกอบการที่อยู่ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสถานประกอบการที่อยู่ใกล้เคียงกับนิคมอุตสาหกรรม ดังนั้น สิ่งแรกที่สถานประกอบการได้รับจากการร่วมรับฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพคือการได้รับฐานข้อมูลแรงงานที่มีศักยภาพตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ในอนาคต ประกอบกับนักศึกษาประมาณ 20-30% จะกลับมาทำงานที่สถานประกอบการที่เคยฝึกประสบการณ์ทาง

วิชาซีพมาก่อน จึงทำให้สถานประกอบการลดระยะเวลาในการสรรหาพนักงาน (Recruitment) ลงได้ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“วางแผนคนได้เลยเพราะสิ่งที่ตอนนี้คนของในโรงแรมเองปวดหัวคือเรื่องของการวางแผนอัตรากำลัง เพราะว่าอัตรากำลังเคลื่อนไหวเร็วแล้วก็ค่อนข้างเปราะบาง เพราะเนื่องจากว่าปัจจุบันนี้คนเข้าอุตสาหกรรมน้อยลง มันก็ทำให้คนตึงมากอยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESEC09)

หรือที่กล่าวว่า

“พี่ที่เขายู๋เขาก็อยากได้อยู่แล้ว” และยังกล่าวอีกว่า “ก่อนออกเขาก็จะบอกไว้เลย ก็คือให้น้องเขียนใบสมัครทิ้งไว้เลย ถ้าน้องสนใจ แล้วถ้ามีโอกาสคือตำแหน่งเปิด ก็เรียกแน่นอน หรือเขาจะเป็นส่วนตัวด้วยค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูล EHNE02)

“มีค่ะ หรือไม่นั้นเขา Contact กับพี่ พี่ก็ส่งไปโรงแรมนั้นโรงแรมนี้เพราะพี่จะมีไลน์กลุ่มชมรม HR อยู่ที่ก็บอกมีน้องคนหนึ่งจบมาจากที่นี่ บุคลิกหน้าตาอย่างนี้ ใครอยากได้พี่ก็ส่งเบอร์ให้เขา เขาก็ได้ พี่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยหางานให้เด็ก พี่จะวงเล็บนะหน่วยก้าน บุคลิกแล้วก็ต้องเป็นนักศึกษาที่ดี ฝึกงานไม่มีปัญหา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNO03)

ดังนั้น การร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตจะได้รับคุณค่าในลักษณะเป็นฐานข้อมูลพนักงานที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด

การทดสอบความแตกต่างของคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้

เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) มาใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นตามตัวแปรในกลุ่มคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของสถานประกอบการ และการดำเนินการความร่วมมือฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ ข-35 ถึง ข-59 ปรากฏข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกกลุ่มรายได้ โดยมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าในทุกกลุ่มรายได้ (ตารางที่ ข-52 และ ข-59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมระหว่าง 1-3 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยมีระดับความคิดเห็นสูงสุดในทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงาน นอกจากนั้น กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 4-5 ปีมีระดับความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (ตารางที่ ข-54 และ ข-59)

เมื่อพิจารณาถึงที่ตั้งของสถานประกอบการ พบว่า สถานประกอบการที่อยู่ในภูมิภาคต่างกัมีระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสถานประกอบการที่มีที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากสถานประกอบการที่มีที่ตั้งอยู่ในภาคอื่นทุกภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความคิดเห็นสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่น (ตารางที่ ข-35 และ ข-57)

เมื่อพิจารณาถึงการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม พบว่า สถานประกอบการที่มีระยะเวลาในการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสถานประกอบการที่มีระยะเวลาในการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมากกว่า 5 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับทุกกลุ่มระยะเวลาในการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานประกอบการที่มีระยะเวลาร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในปีแรก กับ 4-5 ปี ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = .581)(ตารางที่ ข-45)

สถานประกอบการที่มีการปฐมนิเทศ (Orientation) ผู้เรียน ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = .605)มีระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้สูงกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีกระบวนการปฐมนิเทศ (Orientation) ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = .685) อย่างเป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ ข-46)

สถานประกอบการที่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = .653) มีระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้สูงกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = .619) อย่างเป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ ข-48)

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับ จากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตรับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้แตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม
2. ปัจจัยด้านสถานประกอบการ คือ ที่ตั้งของสถานประกอบการ
3. ปัจจัยเกี่ยวกับการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ คือ ระยะเวลาในการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ การจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) และการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา

ตอนที่ 2 ความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

จากตารางที่ ข-28 แสดงความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งหลักสูตรบริหารธุรกิจ (บธ.บ.) และหลักสูตรศิลปศาสตร (ศศ.บ.) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เมื่อพิจารณาภาพรวมความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการผู้เรียนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ในด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) มากที่สุด (\bar{x} = 4.54, S.D. = .481) รองลงมาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) (\bar{x} = 4.34, S.D. = .543) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) (\bar{x} = 4.08, S.D. = .587) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) (\bar{x} = 3.90, S.D. = .626) และด้านความรู้ (Knowledge) (\bar{x} = 3.83, S.D. = .668) ตามลำดับ

ดังนั้น ผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) มากที่สุด รองลงมาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) โดยมีความต้องการด้านความรู้ (Knowledge) น้อยที่สุด

สาเหตุหนึ่งที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการด้านความรู้ (Knowledge) น้อยที่สุด เนื่องจากในการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้จาก

ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ประกอบกับในปัจจุบันสามารถค้นหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ประกอบการทำงานได้สะดวกมากขึ้น ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“จริง ๆ แล้วทักษะทางด้านวิชาชีพเนี่ยมันเป็น Skill เนอะมันต้องเกิดจากภาคปฏิบัติเขาต้องมี ประสบการณ์ที่มากขึ้น ของเขาก็จะมีทักษะ มีประสบการณ์มากขึ้น อันนี้เรามอง อันนี้มันอยู่ที่แต่ละบุคคลมากกว่า” และยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ถ้ามันสามารถหาคนที่มันใส่ใจสักหน่อยหรือว่าคนทำงานรู้จักขนขวายความรู้เพิ่มเติม ก็จะมีแหล่งที่จะหาความรู้ได้มากขึ้นอันนี้ก็ไม่ยาก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO10)

สอดคล้องกับ Mason, Williams and Cranmer (2006, p. 2 อ้างถึงใน ธนาศิริ ชะระอำ, 2554, หน้า 295) ที่กล่าวว่า ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ฝึกได้ สอนได้ เพียงแต่ต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้และฝึกฝน เพื่อให้เกิดเป็นความชำนาญ แตกต่างจาก คุณลักษณะในกลุ่มเจตคติ บุคลิกภาพ การแสดงออก และนิสัยในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการสั่งสมจน เกิดเป็นลักษณะที่ติดตัวมาของบุคคลยากที่จะเปลี่ยนแปลงและแก้ไข

ดังนั้น ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำเป็นต้องสร้างผลการเรียน (Learning outcomes) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) เป็นอันดับแรก ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า

“เพราะฉะนั้นข้อที่หนึ่งนี่ ท่องเที่ยวโรงแรม ความซื่อสัตย์นี่คือจริยธรรมพื้นฐาน เพราะว่าธุรกิจเราเป็น ธุรกิจด้านบริการ แล้วก็เชื่อมโยงระหว่างตัวเรากับลูกค้า เพราะฉะนั้นความซื่อสัตย์นี่คือจริยธรรมเบื้องต้นนะครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes)

เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ทำให้ระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ผู้วิจัยจึงได้นำเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) มาใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างความต้องการตามตัวแปรในกลุ่มลักษณะของสถานประกอบการ และการดำเนินการการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ ข-35 ถึง ข-48 ปรากฏข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ประเภทของธุรกิจหลักที่แตกต่างกันมีระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) โดยธุรกิจที่พักแรมมีระดับความต้องการด้านทักษะทางปัญญาสูงกว่าธุรกิจบริการอื่น(ตารางที่ ข-41)

สถานประกอบการที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการปฐมนิเทศ (Orientation) แตกต่างกันมีระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) โดยสถานประกอบการที่มีการปฐมนิเทศ (Orientation) มีระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีการปฐมนิเทศ (Orientation) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ ข-46)

สถานประกอบการที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับการลงนามกับสถาบันการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านความรู้ (Knowledge) กับด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) โดยสถานประกอบการที่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันศึกษามีระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ทั้งสองด้านสูงกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ ข-48)

ผลการทดสอบความแตกต่างระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ด้วยปัจจัยสถานประกอบการ และปัจจัยเกี่ยวกับการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้ระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) แตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านสถานประกอบการ คือ ประเภทของธุรกิจหลัก โดยธุรกิจที่พักแรมมีระดับความต้องการด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) สูงกว่าธุรกิจบริการอื่น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ คือ การจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) และการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาโดยมีความแตกต่างกันในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) ระหว่างองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการปฐมนิเทศ (Orientation) กับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างกันในด้านความรู้ (Knowledge) ระหว่างองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอีกด้วย

ผลการศึกษาสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งที่ว่า

“ผู้ที่ให้ความสนใจกับนักศึกษาฝึกงานมากกว่าก็คือทางด้านการโรงแรมสามารถที่จะทำได้จริง ปฏิบัติจริง เห็นจริงและความร่วมมือเนะใกล้ชิดกว่า” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGPO05)

สอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวว่า

“แต่มันมีทางแก้กับระบบสังคม อย่างเช่น การไปเซ็น MOU ร่วมกับองค์กร...เพราะระบบสังคมในด้านธุรกิจมันจะมีระบบ CSR ที่เกี่ยวข้อง เราต้องตอบโจทย์ด้าน CSR ให้เขาได้ ค่อย ๆ จูมมือแล้วก็เดิน เรื่อง CSR เขามองเรื่องอะไร profit กับ image แค่นี้เอง มองเป็นสองกลุ่ม profit กับ image เพราะฉะนั้นถ้าเราตอบโจทย์ด้านของ profit คือเขาลดต้นทุนในการจ้างเราได้ เราตอบโจทย์ให้เขาในด้านของ image ใช้นวัตกรรมไปสู่อะไรก็ได้ แน่แน่นอนว่าประสิทธิภาพอาจจะลดลงนิดหนึ่ง แต่เขามีความมั่นคงในเรื่องของงานที่จะเดินต่อไปในอนาคต เพราะเขาสามารถที่จะจิ้มคนต่อได้เลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

ดังนั้น ในการดำเนินการจัดการเรียนการสอนรายวิชาสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ จึงควรเพิ่มความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในระยะยาวผ่านการลงนามความร่วมมือมากขึ้น สอดคล้องกับ ธนาศิริ ชะระอำ (2554) ได้เสนอกิจกรรมหนึ่งในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการบูรณาการบริหารวิชาการและงานพัฒนานักศึกษาเข้าด้วยกัน คือ การสร้างพันธมิตรทางการศึกษา โดยคัดเลือกสถานประกอบการที่เป็นองค์กรชั้นนำในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และดำเนินการจัดทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพของนักศึกษา เพื่อขยายโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยร่วมกันอย่างเป็นทางการ (Formal learning off-campus) เพื่อรับประกันโอกาสในการฝึกงาน (Internships) และการเข้าทำงาน (Placement) (ธนาศิริ ชะระอำ, 2554, หน้า 290)

ประกอบกับ สถานประกอบการควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) ตามมาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการในส่วนของมาตรฐานวิชาการ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552, หน้า 36) ด้วย

คุณลักษณะของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในแต่ละผลการเรียนรู้ (Learning outcomes)

เมื่อพิจารณาถึงคุณลักษณะของผู้เรียนที่พึงประสงค์ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยพิจารณาในแต่ละผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) แสดงในตารางที่ ข-39 ถึง ข-43 จำแนกตามประเภทธุรกิจหลัก แสดงให้เห็นคุณลักษณะของผู้เรียนในแต่ละผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) เรียงตามลำดับความต้องการได้ดังนี้

ความต้องการด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral)

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) พบว่า สถานประกอบการต้องการผู้เรียนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด รองลงมาคือจิตบริการ รักงานบริการ มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคม มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีค่านิยมความเป็นไทย มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีระเบียบวินัยเคารพ กฎเกณฑ์ทางสังคมและข้อบังคับขององค์กร มีความเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีความภูมิใจในวิชาชีพ มีแรงจูงใจในการทำงาน มองโลกในแง่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.73 4.72 4.68 4.65 4.60 4.544.534.534.524.50 4.494.474.474.464.40 และ 4.36 ตามลำดับ

สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ให้ความสำคัญสูงในความต้องการด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) ดังที่ผู้ให้ข้อมูลรายสำคัญหลายท่านกล่าวว่า

“จริง ๆ เด็กที่ทำงานด้านนี้ก็ต้องเป็นเกี่ยวกับการบริการ ต้องมีหัวใจด้านบริการ มี service mind ครับ มีความซื่อสัตย์ครับ สองสิ่งนี้ผมว่าน่าจะเป็นเรื่องหลักของการบริการ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

“ไอ้วิชาพื้นฐานที่สุดใจใหม่ การยกมือไหว้ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ที่เป็นภาพของเด็กไทยที่น่ารักๆ ไม่จำเป็นต้องสวยนะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

“การแต่งเนื้อแต่งตัว การวางตัวในสถานภาพที่เหมาะสม” และกล่าวเพิ่มเติมว่า “การใช้คำพูดคำจาที่เหมาะสมกับกาลเทศะไม่ใช่มาโววายกระโชกโชกฮาก อันนี้มองเป็นเรื่องสำคัญเลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

“มนุษยสัมพันธ์ดี” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO01)

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลรายสำคัญแสดงให้เห็นว่า งานบริการจำเป็นต้องมีคุณลักษณะสำคัญคือ ความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ (Service mind) มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคม รวมถึงคุณลักษณะที่แสดงถึงความเป็นไทย (Thainess) เช่น ความอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ การยิ้ม ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุอย่างชัดเจนว่า

“ตัว Thainess เนี่ยเป็น Culture ของไทย ผมเวลาทักทายลูกค้าก็ทักด้วยภาษาไทยก่อนนะครับ คำว่า สวัสดี บางครั้งลูกค้าก็จะถามว่า คำว่าสวัสดีแบบนี้ได้ยินบ่อยมากที่โรงแรมหรือที่ตามร้านอาหารหรือร้านขายของที่ระลึกทั่วไป ทำให้เขาพูดคำว่าสวัสดีกันหมด” และกล่าวเพิ่มเติมว่า “ผมบอกว่าคุณเห็นไหมครับคนไทยเวลาเขาทักทายเขาจะยิ้ม อย่างนี้คือเป็น Culture ของไทย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

เสน่ห์ความเป็นไทยจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว แต่ความเป็นไทยกำลังลดน้อยหายไป ดังเช่นผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“Thainess ของเรากำลังจะหายไป Culture เรากำลังจะหายไป คำว่าสวัสดิ์ กับอีกส่วนหนึ่งการแต่งกายของเรากำลังจะหายไป” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

สอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวว่า

“เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หลัก ๆ ที่เขาเข้ามา เขาไม่ได้มาอันดับหนึ่งคือเรื่องของ Culture นะ ในเรื่องของ Adventures นะ เขามาในเรื่องของ human nature อย่าวไป picture นะ นึกออกไหม เขาไม่ได้มา Culture, Adventures มัน human nature ความเป็นมนุษย์นะของคนไทยนี่ มันเป็นเรื่องที่เขาเข้ามา แล้วเรารู้หรือเปล่าว่ามันกำลังหายไปเรื่อย ๆ ไอ้ตรงนี้เป็นโจทย์ที่จะต้องแก้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

เช่นเดียวกับที่อีกท่านกล่าวแสดงความกังวลว่า

“เด็กรุ่นนี้ต้องมีความเป็นตัวเอง ต้องตามฝรั่ง กรอบนู่นนั่นนี่ คุณก็ไปเติบโตแบบฝรั่ง มันก็ไม่มีระบบแบบนี้ ท่องเที่ยวก็ไม่ใช่นี้อย่างนี้ เพราะทำก็ไม่ใช่แบบนี้ มันทำให้ตรงนี้น้ำมันค่อย ๆ ด้อยค่าลง เป็นสิ่งที่น่ากังวล” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

นอกจากความเป็นไทย (Thainess) จะลดน้อยลง ผู้เรียนในปัจจุบันยังมีความอดทนอดกลั้นลดลงด้วย ทั้งความอดทนอดกลั้นต่อผู้รับบริการ รวมถึงความอดทนในการทำงานด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“น้องไม่พอใจแล้วน้องโพล่งเฟลหมดทุกอย่าง คำผู้โดยสารอะไรอย่างนี้ หนูอยากให้มหาวิทยาลัยอบรมน้องนิดหนึ่งว่า อย่างน้อยถ้าเราเจอผู้โดยสารมันมากมาย ทำใจร่ม ๆ แล้วก็ยิ้ม แล้วถ้ามันไม่ไหวจริง ๆ วิ่งมาเข้าห้องน้ำ เพราะว่าการบริการมันต้อง Keep นิดหนึ่ง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EANO01)

ในขณะที่อีกท่านกล่าวว่า

“ความอดทนอดกลั้น ฉันทไม่ทำก็ได้ฉันทก็มีกินพอมิ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO01)

สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากทัศนคติต่อวิชาชีพ และแรงจูงใจในการทำงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ธนาศิริ ชะระอำ (2554) ที่พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการเตรียมความพร้อมด้านทัศนคติ

และตัวตน มักจะไม่ประสบปัญหาการตกงานหรือความล้มเหลวในอาชีพ เนื่องจากทัศนคติต่องานเป็น สิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพสาขาท่องเที่ยว (ธนาศิริ ชะ ระอำ, 2554, หน้า 99) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งที่กล่าวว่า

“ต้นทุนทัศนคติเพราะว่าเหมือนน้องฝึกงานบางคนเนี่ยถ้าเราให้งานอะไรที่เป็นเหมือนจริง ๆ เขามองว่านั่น คือ Challenge คือ โอกาสของเขา ในขณะที่บางคนมองว่าฉันยังมีประสบการณ์ไม่เก่งทำไมเอามาใส่ฉัน” (ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ ETSO01)

หรือที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุอย่างชัดเจนในการรับพนักงานใหม่ว่า

“เราอาจจะดูในเรื่องของทัศนคติซะส่วนใหญ่ด้วยค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

ดังนั้น คุณลักษณะของผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) สามารถ แบ่งเป็น พื้นฐานส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานบริการ และพื้นฐานส่วนตัวเพื่อสนับสนุนการทำงาน ประกอบด้วย

พื้นฐานส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานบริการ คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตบริการ (Service mind) มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคม มีค่านิยมความเป็นไทย (Thainess) มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีระเบียบวินัยเคารพกฎเกณฑ์ทาง สังคมและข้อบังคับขององค์กร มีความเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี

ส่วนพื้นฐานส่วนตัวเพื่อสนับสนุนการทำงาน คือ รักงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความภูมิใจในวิชาชีพ มีแรงจูงใจในการทำงาน และมองโลกในแง่ดี

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทริจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้าน คุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) สามารถแสดงความแตกต่างได้ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทริจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้าน คุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral)

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral)	ประเภทรูทริจหลัก		การทดสอบ ความแตกต่าง
	ที่พักแรม	บริการอื่น	
มีความซื่อสัตย์สุจริต	2	1	ไม่แตกต่าง
มีค่านิยม (Value) ความเป็นไทย (Thainess) (เช่น มี	6	13	ไม่แตกต่าง

สัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การยิ้ม เป็นต้น)			
มีจิตบริการ (Service Mind)	1	3	ไม่แตกต่าง
มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี	10	15	ไม่แตกต่าง
มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคม	5	7	ไม่แตกต่าง
มีบุคลิกภาพที่ดี (เช่น มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก)	15	16	ไม่แตกต่าง
มีความเป็นมิตร	11	5	ไม่แตกต่าง
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มิน้ำใจ	13	6	ไม่แตกต่าง
มองโลกในแง่ดี	16	11	ไม่แตกต่าง
มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ	4	4	ไม่แตกต่าง
มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม	8	9	ไม่แตกต่าง
มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ทางสังคม และ	9	12	ไม่แตกต่าง
ข้อบังคับขององค์กร			
มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ	7	10	ไม่แตกต่าง
มีความภูมิใจในวิชาชีพ	12	14	ไม่แตกต่าง
รักงานบริการ	3	2	ไม่แตกต่าง
มีแรงจูงใจในการทำงาน	14	8	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4-1 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการคุณลักษณะของผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) ตามประเภทธุรกิจหลัก พบว่า ธุรกิจที่พักรวมมีความต้องการผู้เรียนที่มีคุณลักษณะมีจิตบริการ (Service Mind) มากที่สุด รองลงมา มีความซื่อสัตย์สุจริต รักงานบริการ มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ มีกาลเทศะ รู้มารยาททางสังคม มีค่านิยม (Value) ความเป็นไทย (Thailness) (เช่น มีสัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การยิ้ม เป็นต้น) มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ทางสังคม และข้อบังคับขององค์กร มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีความเป็นมิตร มีความภูมิใจในวิชาชีพ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มิน้ำใจ มีแรงจูงใจในการทำงาน มีบุคลิกภาพที่ดี (เช่น มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก) และมองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.72 4.72 4.66 4.63 4.60 4.56 4.55 4.54 4.53 4.51 4.47 4.47 4.47 4.43 4.38 และ 4.38 ตามลำดับ โดยมีระดับความต้องการมากที่สุดทุกคุณลักษณะ

ในขณะที่ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด รองลงมา รักงานบริการ มีจิตบริการ (Service Mind) มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ มีความเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มิน้ำใจ มีกาลเทศะ รู้มารยาททางสังคม มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มองโลกในแง่ดี มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์

ทางสังคม และข้อบังคับขององค์กร มีค่านิยม (Value) ความเป็นไทย (Thailness) (เช่น มีสัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การยิ้ม เป็นต้น) มีความภูมิใจในวิชาชีพ มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี (เช่น มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก) มีค่าเฉลี่ย 4.77 4.73 4.68 4.65 4.60 4.58 4.58 4.54 4.51 4.50 4.47 4.45 4.45 4.42 4.36 และ 4.32 ตามลำดับ โดยมีระดับความต้องการมากที่สุดในทุกคุณลักษณะ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการคุณลักษณะตามประเภทธุรกิจหลักด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) พบว่า ธุรกิจที่พักรวม และธุรกิจบริการอื่นมีความต้องการผู้เรียนที่มีคุณลักษณะผู้เรียนไม่แตกต่างกัน(ตารางที่ ข-39)

ความต้องการด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)

เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) พบว่า สถานประกอบการต้องการผู้เรียนที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมา มีความตรงต่อเวลา มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีการทำงานเป็นทีม มีความเคารพหัวหน้างาน ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ และมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.61 4.58 4.56 4.55 4.49 4.44 4.39 4.38 4.30 4.21 4.20 4.12 4.12 4.11 และ 4.09 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการผู้เรียนที่มีคุณลักษณะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) ของผู้เรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในภาพรวมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเฉพาะความรับผิดชอบ ความใส่ใจในการทำงาน และความตรงต่อเวลา ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่กล่าวอย่างหนักแน่นว่า

“ความรับผิดชอบ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

“ความรับผิดชอบของคนต้องแน่นอน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCW03)

“เวลา ความรับผิดชอบ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

“เด็กที่มีวุฒิภาวะต้องรับรู้แล้วก็มีความรับผิดชอบได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE04)

สะท้อนให้เห็นความสำคัญของความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ส่วนความใส่ใจในการทำงาน เป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่กล่าวว่า

“ความใส่ใจแล้วก็ความอดทน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

“โดยเฉพาะเรื่องของความใส่ใจ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO09)

“ความใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การตามงาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO04)

เช่นเดียวกับความตรงต่อเวลา ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่กล่าวว่า

“ตรงต่อเวลา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04a) และถูกยืนยันเพิ่มเติมอีกว่า “ความตรงต่อเวลาค่ะ เพราะ บางทีนัดกันอย่างเนี่ยกว่าจะมา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04b)

“เรื่องตรงต่อเวลาเรื่องของการเคารพต่อสถานที่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ISSO06)

นอกจากนั้น องค์กรผู้ใช้บัณฑิตยังมีความต้องการคุณลักษณะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) อื่นอีกเช่น การให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา มีจิตอาสา มีความเคารพ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“เรื่องของความกล้า ไม่ใช่ว่ากล้าที่จะไปท้าทายเขาไม่ใช่ นะ กล้าที่จะบอกเขาว่าอันนี้ใช่ อันนี้ไม่ใช่ อันนี้ควรทำ อันนี้ไม่ควรทำ ต้องกล้าแบบนี้ด้วยนะ ก็ต้องอธิบายให้เขาเข้าใจ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO04)

“เวลาแขกเดินเข้ามาหาคือจะกลัวไว้ก่อนแล้วว่าวันนี้แขกจะมีอะไรหรืออะไรยังไงแต่ที่เทียบกับเด็กอีกคนหนึ่งซึ่งแบบว่าโอเคสตาแขกท้าทายแล้วก็แบบว่ามีอะไรให้ช่วยเหลือบ้างไหมอะไร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

“เด็กรุ่นใหม่ไม่มีเรื่องความเคารพ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCE03)

“การเคารพต่อสถานที่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ISSO06)

รวมถึงความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลายท่านกล่าวว่า

“เราต้องปรับเปลี่ยนตัวเองด้วยการใส่ใจเรื่องของ เพิ่มความขยัน เพิ่มความกระตือรือร้นเข้าไปนะครับ”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

“การ Coordinate การประสานงาน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

“แล้วก็อีกอันที่เราเห็นก็คือการทำงานเป็นทีมค่ะ เพราะจริงๆ แล้วเรื่องนี้จะกลับมาในเรื่องของการทำจริงๆ แล้วเรื่องนี้มันมาตั้งแต่เด็กแล้ว เห็นเด็กๆ สมัยนี้ก็มีปัญหาตั้งแต่เล็กก็คือ การทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมแปลว่า คนไหนอยากทำก็ทำ คนไหนไม่อยากทำก็เป็นกรรมบาไป มันก็ฝากมาถึงยุควัยทำงานก็ยังมีอยู่ ตรงนี้เนี่ยคือ มหาวิทยาลัยอาจจะหายไปแล้วแต่แก้ได้บ้างก็ยังมี เพราะงั้นมันก็เลยเป็นปัญหาในเรื่องการทำงานเป็นทีมในองค์กรทุกองค์กร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCW03)

โดยมีแนวทางหนึ่งในการฝึกฝนการทำงานเป็นทีมคือ การมอบหมายงานในชั้นเรียนเป็นรายกลุ่ม ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“เรื่องการทำงานเป็นทีม เราจำเป็นที่จะหาวิชาหนึ่งที่จะทำให้เขาร่วมหัวจมท้ายกัน เพื่อนสนิทอาจจะฆ่ากันตายเลยก็มี เราต้องหาวิชาแบบนี้ คือให้เขาเรียนรู้ว่าการทำงานกับคนในสังคมเป็นยังไง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

นอกจากนั้น มีคุณลักษณะหนึ่งที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการเพิ่มเติม คือการรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร (Sense of urgency) ดังที่ตัวแทนจากสมาคมแห่งหนึ่งกล่าวว่า

“เดี๋ยวขอเพิ่มเติมนะคะ จริง ๆ อยากมีเพิ่มเติมหนึ่งนะคะ อันหนึ่งที่เราเห็นก็คือว่า คนสมัยนี้เนี่ยเด็ก ๆ เนี่ยสิ่งที่เราอยากได้ก็คือ Sense of urgency เขาไม่รู้ว่ามันใกล้จะเสียชีวิตละ คุณต้องเอาตัวให้รอดอะไรอย่างนี้ องค์กรต้องรอดอะไรอย่างนี้นะคะ เรื่อง Sense of urgency นะคะอันนี้อันหนึ่ง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCW03)

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกรายหนึ่งกล่าวว่า

“มีความรับผิดชอบมากขึ้นมีความห่วงใยต่อธุรกิจของเขา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO10)
เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ร่วมกับผลการศึกษาของ ธนาศิริ ชะระอ่ำ (2554) จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ

รับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการ แบ่งเป็นความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วย

ความรับผิดชอบ คือ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความตรงต่อเวลา มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ มีการทำงานเป็นทีม มีความเคารพหัวหน้างาน ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ และมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) ผลการทดสอบความแตกต่างแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)	ประเภทรูทหลัก		การทดสอบความแตกต่าง
	ที่พักแรม	บริการอื่น	
มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	ไม่แตกต่าง
มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3	2	ไม่แตกต่าง
มีการทำงานเป็นทีม (Teamwork)	4	14	ไม่แตกต่าง
มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน	14	4	ไม่แตกต่าง
มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร	11	6	ไม่แตกต่าง
มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา	12	10	ไม่แตกต่าง
มีความเคารพหัวหน้างาน	5	13	ไม่แตกต่าง
รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน	7	5	ไม่แตกต่าง
มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น	8	7	ไม่แตกต่าง
มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน	9	8	ไม่แตกต่าง
ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	6	11	ไม่แตกต่าง
มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง	15	15	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)

มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ	13	12	ไม่แตกต่าง
มีความตรงต่อเวลา	2	3	ไม่แตกต่าง
การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร (Sense of Urgency)	10	9	แตกต่าง (ที่พักรวมสูงกว่า)

จากตารางที่ 4-2 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) ตามประเภทธุรกิจหลัก พบว่า ธุรกิจที่พักรวมมีความต้องการผู้เรียนที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมามีความตรงต่อเวลา มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีการทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีความเคารพหัวหน้างาน ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร (Sense of Urgency) มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร มีระดับความต้องการมากที่สุด มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน และมีความสามารถในการเจรจาต่อรอง มีระดับความต้องการมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.61 4.59 4.56 4.53 4.50 4.44 4.38 4.37 4.30 4.26 4.23 4.12 4.10 4.09 และ 4.07 ตามลำดับ

ในขณะที่ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมามีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความตรงต่อเวลา มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร (Sense of Urgency) มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา มีระดับความต้องการมากที่สุด ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ มีความเคารพหัวหน้างาน มีการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และมีความสามารถในการเจรจาต่อรอง มีระดับความต้องการมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.66 4.61 4.58 4.52 4.46 4.44 4.40 4.40 4.29 4.27 4.12 4.11 4.10 4.08 และ 4.06 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการคุณลักษณะตามประเภทธุรกิจหลักด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) พบว่า ธุรกิจบริการอื่นมีความต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการเจรจาต่อรองสูงกว่าธุรกิจที่พักรวม แต่ธุรกิจที่พักรวมต้องการผู้เรียนที่มีการรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร (Sense of Urgency) สูงกว่าธุรกิจบริการอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ ข-42)

ความต้องการด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) พบว่า สถานประกอบการต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามากที่สุด รองลงมา มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีความสามารถในการบริหารเวลา มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว มีความฉลาดทางอารมณ์ ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนมีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน มีความฉลาดทางวัฒนธรรมหรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์) และมีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ มีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 4.30 4.284.264.224.144.10 4.00 3.993.983.973.973.82 และ 3.80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ด้วยลักษณะการทำงานของการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นงานบริการ ทำให้คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ภาคนทฤษฎี ภาคนปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, หน้า 2-3) จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงานสูง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ธุรกิจบริการมันเป็นเรื่องของทักษะ มันเป็นเรื่อง Skill ความโหดคิของคนทำงานด้านท่องเที่ยวโรงแรมคือ แก่แล้วมันไม่ได้แก่เลย ยิ่งอายุมากขึ้นเท่าไร ประสบการณ์ยิ่งสูง เพราะมันเป็นเรื่องของประสบการณ์ครับ เพราะว่า อันนี้คือความแตกต่าง ก็คือประสบการณ์ที่แตกต่างในการแก้ปัญหา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

จึงทำให้คุณลักษณะของผู้เรียนในด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคนเป็นสำคัญ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านหนึ่งกล่าวว่า

“อันนี้ตอบค่อนข้างยากนิดหนึ่งนะคะ เพราะว่ามันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล บางคนเขาก็มีตรงนี้ คือมีไหวพริบ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี บางทียังดีกว่าพนักงานที่มีอยู่ด้วยซ้ำ แต่บางคนทำอะไรไม่ได้เลย คือมันตอบโจทย์ตรงนี้ค่อนข้างลำบาก” และยังได้รับคำยืนยันเพิ่มเติมว่า “บางที case เดียวกัน แต่การแก้ปัญหาก็แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

หรือที่กล่าวว่า

“เขาพลิกแพลงได้ แต่เขาจะบอกที่หนูเรียนมาเป็นแบบนี้ โรงแรมที่เป็นแบบนี้ อย่างนี้ครับ เราก็อธิบาย”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

นอกจากนั้นยังขึ้นอยู่กับการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบันและระดับการศึกษาอีกด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านหนึ่งกล่าวว่า

“ความแตกต่างระหว่าง ปวช. กับปริญญาตรี ก็แตกต่างกันค่ะ เพราะเด็กปริญญาตรีเนี่ยจะคิดแล้วก็กล้าเสนอ กล้าพูดกับผู้ประกอบการมากกว่า ส่วนเด็ก ปวช. นี้เขาจะทำตามที่เขาสั่งมา ที่เขาบอกมาแค่นั้นเอง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

สอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวว่า

“การแก้ปัญหาในเชิงวิเคราะห์สูง แต่บางแห่งไม่ได้เน้นตรงนี้ ไปเน้นในเรื่องของวิชาชีพ เพราะจริง ๆ แล้วสถานประกอบการเขาก็มีให้ แต่ว่าเชิงวิเคราะห์บางงานต้องใช้เลย เช่น Front นี้ต้องใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอะไรต่าง ๆ ต้องใช้ส่วนนี้ มันขึ้นอยู่กับสถาบันจริง ๆ เท่าที่ผมสัมผัสใน 20-30 ปี ธุรกิจโรงแรมที่อยู่มา รู้เลยว่าถ้ามาจากตรงนี้จบ เด็กกลุ่มนี้จะมีปัญหา ถ้ามาจากนี้จบ จะด้อย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

ในการดำเนินการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพางานประจำในการแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ด้านทักษะทางปัญญาแก่ผู้เรียนมากกว่า ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ถ้าไปเจอปัญหาอะไรเขาก็ต้องแก้ไขไปตามสิ่งที่เขารู้อะไรแบบนี้ครับ ก็คงไม่สามารถมาแก้ได้ทั้งหมดมันก็ต้องอาศัยคนที่อยู่ข้างในอะไรอย่างนี้ครับ คนที่อยู่ก่อน คนที่อยู่เก่าคนที่จะรู้เรื่องมากกว่า” และยังได้รับคำอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า “ภาพรวมเขาก็การทำงานเวลาเราให้เขาทำถ้าไปเจอปัญหาอะไรเขาก็ต้องแก้ไขไปตามสิ่งที่เขารู้อะไรแบบนี้ครับ ก็คงไม่สามารถมาแก้ได้ทั้งหมดมันก็ต้องอาศัยคนที่อยู่ข้างในอะไรอย่างนี้ครับ คนที่อยู่ก่อน คนที่อยู่เก่าคนที่จะรู้เรื่องมากกว่า” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

ทั้งนี้ คุณลักษณะด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้สถาบันการศึกษาจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมคือ เพิ่มกรณีศึกษาในแต่ละสถานการณ์เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และส่งเสริมการเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่

แสดงออกด้วยสภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้การบริการมีคุณภาพดีขึ้น ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“อยากจะทำให้สอนว่าถ้าคุณเจอลูกค้าหรือแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือลูกค้าไม่พอใจคุณจะมีวิธีการยังไงที่จะตอบรับลูกค้าโดยที่ทั้ง 2 ฝ่าย Happy” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE05)

หรือการเพิ่มการเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคลดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“เรื่องของความรู้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกเพราะเราจะเห็นว่าทั้งภายในภายนอกเรื่องการเมืองการปฏิสัมพันธ์กันเรื่องการสร้างมิตร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCE03)

และอีกท่านที่กล่าวว่า

“ให้เขาได้เรียนรู้ไปด้วยกันว่าภาคนี้ต้องเป็นแบบนี้ ภาคใดต้องเป็นอย่างนั้นะ มันจะทำให้เขารู้ว่ามันมีความหลากหลายชาติพันธุ์ในประเทศไทย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO04)

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ร่วมกับผลการศึกษาของ ธนาศิริ ชะระอ่ำ (2554) จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะปัญญา (Cognitive skills) ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการแบ่งเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการบริหารจัดการ และความสามารถในการเรียนรู้ความแตกต่าง ในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วย

ความสามารถในการแก้ไขปัญหา คือ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การแสวงหาและพัฒนาคำความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล และมีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์)

ความสามารถในการบริหารจัดการ คือ มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีความสามารถในการบริหารเวลา มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง และมีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์

ส่วนความสามารถในการเรียนรู้ความแตกต่าง คือ มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น มีความฉลาดทางวัฒนธรรมหรือความสามารถในการเรียนรู้ และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทริจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) ผลการทดสอบความแตกต่างแสดงในตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทรูทริจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)	ประเภทรูทริจหลัก		การทดสอบความแตกต่าง
	ที่พักรวม	บริการอื่น	
มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4	10	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์	2	1	ไม่แตกต่าง
ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง	12	4	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	10	7	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีความสามารถในการบริหารเวลา	1	3	ไม่แตกต่าง
มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น	6	2	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน	7	8	ไม่แตกต่าง
มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์)	13	12	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์	14	9	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)	ประเภทรูทริจหลัก		การทดสอบความแตกต่าง
	ที่พักรวม	บริการอื่น	
มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล	11	11	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)	5	5	ไม่แตกต่าง

มีความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) หรือความสามารถในการเรียนรู้ และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	9	13	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว	8	14	ไม่แตกต่าง
มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว	3	6	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4-3 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) ตามประเภทธุรกิจหลัก พบว่า ธุรกิจที่พักแรมมีความต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการบริหารเวลามากที่สุด รองลงมาคือความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์ มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีระดับความต้องการมากที่สุด มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว มีความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) หรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีการคิดเชิงระบบ/เป็นเหตุเป็นผล ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์) และมีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ มีระดับความต้องการมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 4.28 4.28 4.25 4.19 4.06 4.05 3.96 3.96 3.92 3.88 3.88 3.78 และ 3.75 ตามลำดับ

ในขณะที่ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์มากที่สุด รองลงมาคือความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถในการบริหารเวลา ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีระดับความต้องการมากที่สุด มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์) มีความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) หรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และการแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการ

ท่องเที่ยว มีระดับความต้องการมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 4.43 4.40 4.33 4.33 4.33 4.31 4.29 4.23 4.23 4.20 4.07 4.00 และ 3.98 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการคุณลักษณะตามประเภทธุรกิจหลัก ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)พบว่า ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีคุณลักษณะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีความสามารถในการประเมินสถานะอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์) มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล และมีความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence)หรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสูงกว่าธุรกิจที่พักรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ ข-41)

ความต้องการด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) พบว่า สถานประกอบการต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาความสามารถในควบคุมภาษาที่ที่เหมาะสม ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ และความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 4.12 4.01 3.99 3.89 3.86 3.74 3.72 และ 3.57 ตามลำดับ ในระดับความคิดเห็นมากทุกคุณลักษณะ

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการผู้เรียนที่มีคุณลักษณะด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) ของผู้เรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในภาพรวมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่กล่าวว่า

“อยากให้น้องฝึกภาษา ออกจากมหาวิทยาลัยมากก็คือให้น้องฝึกภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้โดยสาร”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EANO01)

“ภาษาในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับโรงแรมนี่มันสำคัญครับ ไม่ใช่เฉพาะภาษาไทยนะ ยิ่งภาษาสากลยิ่งสำคัญมาก
ครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESCE01)

“ภาษาต่างชาติ ภาษาที่ 2 ที่ 3 มันเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการทำงานเพราะว่าปัจจุบันการทำงานอะไรต่างๆ
ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือจะใช้คำว่าเป็นภาษากลาง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

“ผมว่าเรื่องภาษาเป็นเรื่องสำคัญ ตอนนี้อยู่ในเรื่องของภาษา ผมเพิ่งกลับจากพม่ามา พูดภาษาอังกฤษได้ทั้ง
เมือง อินโดพูดได้ทั้งเมือง ไม่ได้ไกลตัวเลยนะ ไปดูวงดนตรีที่กรุงเทพฯ ที่เล่นกันแต่ละแบนด์ มาจากฟิลิปปินส์มา
จากอะไร เด็กเสิร์ฟในโรงแรม Front ที่กรุงเทพฯ จ้างใคร เมื่อก่อน GM เป็นฝรั่ง นี้ออกใหม่ เดียวนี้ไม่ใช่ นะ เดียวนี้
ผู้จัดการแผนกเป็นอินเดีย เป็นฟิลิปปินส์ เป็นอินโดนีเซีย เป็นพม่า นะ เด็กเสิร์ฟนี่เป็นพม่าเป็นพวกนี้กันแล้วนะ เรา
รู้ตัวกันหรือยังว่าเรากำลังจะถูกทำอะไรอยู่เรามองกันหรือเปล่า” และกล่าวเพิ่มเติมว่า “เราต้องมาให้ skills เขา
ไม่ใช่ Languageskills ใช้นะ มันต้องเป็น Career path skills มันต้องเป็นเรื่องของการทำงานนะ” (ผู้ให้ข้อมูล
สำคัญ ESNO02)

ไม่เพียงแต่ภาษาอังกฤษเท่านั้นยังรวมถึงคำศัพท์เฉพาะ (Technical term) ตามภาษาตลาด
แต่ละกลุ่มเป้าหมายของแต่ละองค์กรอีกด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่กล่าวว่า

“แล้วก็มีเรื่องภาษาจีน อันนี้หนูไม่อยากให้เป็นการสื่อสารมาก หนูอยากให้น้องรู้แค่คำศัพท์เป็นภาษาจีน
เช่น Boarding pass พูดว่ายังไง ห้องน้ำพูดว่ายังไง Gate พูดว่ายังไง เวลาผู้โดยสารจีนมาถามเขาไม่สามารถสื่อสาร
ด้วยภาษาอังกฤษได้อยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EANO01)

ถ้า Reception เมื่อกี้บอกไปแล้ว คุณสมบัติ บุคลิก หน้าตา ภาษา เดียวนี้ถ้าใครได้ภาษาจีนตะครุบไว้ก่อน
อย่าให้ออกนะ อย่าให้หลุดนะ อันนี้คือ Major” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO03)

“มันต้องเป็นด้านภาษาด้านนั้นเฉพาะ Technical term ของมัน แต่พื้นฐานคุณมาแล้ว พอมาด้านของ
งานอุตสาหกรรม มันก็มี Technical term ของมันใช้ใหม่ มันก็มีว่าจะต้องรู้ภาษาอะไร แต่เด็กไทยมาบอ ๆ แปะ ๆ
ยังไม่รู้เรื่องอะไรเลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

“ภาษา Bahasa เราไปได้ถึง 4 ประเทศ บรูไนได้ มาเลเซียได้ อินโดนีเซียได้ สิงคโปร์ได้ หรือถ้ามาฝั่งบ้าน
เราก็คงได้บ้าง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

ส่วนคุณลักษณะด้านการใช้เทคโนโลยี พบว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้เรียนมีความสามารถในการค้นหาข้อมูล (Searching) มากกว่าความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการทำงาน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทักษะทางคอมพิวเตอร์หรือทักษะทาง ICT” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (FGCE03)

“เด็กพวกนี้ถ้าอยู่ operation มันก็แค่ทำไปแบบนี้ เมื่อโตที่ขึ้นไปเป็นเลข F&B ทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เจิงทุกรายครับ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE04)

“เจอค่ะ มีค่ะเพราะว่าเด็กส่วนมากที่เจอมาเด็กนักศึกษาจะใช้ Word เอ่อ ใช้ Word เก่ง เก่งเฉพาะ Word ก็คิดว่าคงทำรายงาน ทำ Paper แต่ถ้า Excel เขาจะไม่ได้กันเลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04a) หรืออีกท่านที่กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ถัดมาก็เรื่องของเทคโนโลยีที่จะต้องรู้ใช้ไหมครับเพราะว่าการอ่าน Mail เซ็ค Mail อะไรต่าง ๆ เขาก็จะต้อง เอ่อ เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการทำงานก็ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04b)

ทั้งนี้ องค์กรทางการท่องเที่ยวและโรงแรมจะมีโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยเหลือการทำงาน โดยเฉพาะ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“หมายถึงโปรแกรมก็แล้วแต่แบ่งออกเป็นแล้วแต่สายงานครับ เช่น แม่บ้านหรือ Front หรือจัดซื้อ ผมนี้อยู่ในส่วนของการจัดซื้อเราจะใช้โปรแกรมของเราเอง” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

ดังนั้น ในการจัดการเรียนการสอนจึงควรเพิ่มการเรียนรู้โปรแกรมสำนักงาน และโปรแกรมเฉพาะตามตำแหน่งหน้าที่ด้วย

นอกจากนั้นในด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ถึงแม้ว่าในระดับปฏิบัติการจะยังไม่ใช้ทักษะเชิงตัวเลข ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“ถ้าทั่วไปอย่างแม่บ้าน เขาก็ไม่ได้ไปดู อย่าง Front เขาก็ไม่ได้เข้าไปดูตัวเลข เพราะเด็กนักศึกษาฝึกงานเราก็จะไม่ให้ยุ่งกับตัวเลข มันก็เลยดูไม่ออกค่ะ” (FGNO01)

แต่ทักษะการคิดคำนวณจะช่วยให้การทำงานในลักษณะการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“อีกเรื่องหนึ่งก็คือความสามารถในเรื่องของตัวเลขอาจจะไม่ใช่ทุกคนแต่อย่างน้อยให้เขาแบบมีกระบวนการคิดในเรื่องของการวิเคราะห์ เรื่องของการเงิน บัญชี คืออันนี้รู้ว่ากำไร-ขาดทุนนะ ให้อ่าน Sense รู้ว่าอันนี้ใช้ ไม่ใช่ ได้ ไม่ได้ อันนี้ไม่ได้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCW03)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการ แบ่งเป็นการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการวิเคราะห์ตัวเลข โดยในแต่ละองค์ประกอบ ประกอบด้วย

การสื่อสาร คือ มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความสามารถในการควบคุมภาษา กายที่เหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ

การใช้เทคโนโลยี คือ ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่

การวิเคราะห์ตัวเลข คือ ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ และความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) สามารถแสดงผลการทดสอบได้ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)	ประเภทธุรกิจหลัก		การทดสอบความแตกต่าง
	ที่พักแรม	บริการอื่น	
มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	2	1	ไม่แตกต่าง
มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตาม	8	7	แตกต่าง (บริการ

กลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ (เช่น ภาษาจีน รัสเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย เป็นต้น)			อื่นสูงกว่า)
ความสามารถในควบคุมภาษากาย (Body Language) ที่เหมาะสม	1	5	ไม่แตกต่าง
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า (Searching)	4	3	ไม่แตกต่าง
ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน (MsOffice)	3	2	ไม่แตกต่าง
ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน (เช่น เครื่อง fax เครื่องถ่ายเอกสาร)	5	4	แตกต่าง (ที่พักรวม สูงกว่า)
ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ (เช่น โปรแกรมจัดการห้องพักของตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือโปรแกรมจองตั๋ว เครื่องบิน เป็นต้น)	6	6	แตกต่าง (ที่พักรวม สูงกว่า)
ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้	7	8	ไม่แตกต่าง
ความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้	9	9	แตกต่าง (ที่พักรวม สูงกว่า)

จากตารางที่ 4-4 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการคุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) ตามประเภทธุรกิจหลัก พบว่า ธุรกิจที่พักรวมมีความต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในควบคุมภาษากาย (Body Language) ที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมา มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน (MsOffice) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า (Searching) ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน (เช่น เครื่อง fax เครื่องถ่ายเอกสาร) ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ (เช่น โปรแกรมจัดการห้องพักของตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือโปรแกรมจองตั๋ว เครื่องบิน เป็นต้น) ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ (เช่น ภาษาจีน รัสเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย เป็นต้น) และความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 4.14 4.01 3.99 3.94 3.94 3.77 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ โดยมีระดับความต้องการมากในทุกคุณลักษณะ

ในขณะที่ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน (MsOffice) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า (Searching) ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน (เช่น เครื่อง fax เครื่องถ่ายเอกสาร) ความสามารถในการควบคุมภาษากาย (Body Language) ที่เหมาะสม ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ (เช่น โปรแกรมจัดการห้องพักของตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือโปรแกรมจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น) มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ (เช่น ภาษาจีน รัสเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย เป็นต้น) ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ และความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 4.06 4.01 4.00 3.89 3.71 3.59 3.56 และ 3.33 ตามลำดับ โดยมีระดับความต้องการมากในทุกคุณลักษณะ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการคุณลักษณะตามประเภทธุรกิจหลัก ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)พบว่า ธุรกิจที่พักร้อมมีความต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน (เช่น เครื่อง fax เครื่องถ่ายเอกสาร) ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ (เช่น โปรแกรมจัดการห้องพักของตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือโปรแกรมจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น) ความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้สูงกว่าธุรกิจบริการอื่น แต่ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ (เช่น ภาษาจีน รัสเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย เป็นต้น) สูงกว่าธุรกิจที่พักร้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ ข-43)

ความต้องการด้านความรู้ (Knowledge)

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge) พบว่า สถานประกอบการต้องการผู้เรียนที่มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมากที่สุด รองลงมามีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้ มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทนำเที่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น) มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มี

ความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม มีการติดตามสถานการณ์โลก มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง มีความรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น และมีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.13 4.01 3.96 3.94 3.83 3.83 3.81 3.79 3.69 3.67 และ 3.52 ตามลำดับ มีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกคุณลักษณะ

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตสะท้อนให้เห็นปัญหาเกี่ยวกับด้าน ความรู้ (Knowledge) ของผู้เรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่สำคัญ คือ การขาด ความรู้ในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ แนวทางการทำงานตามหน้าที่ต่าง ๆ และความรอบรู้ในองค์ความรู้ที่มีส่วนในการให้บริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งท่านกล่าวว่า

“บางคนก็ไม่ได้มีความรู้เรื่องท่องเที่ยวเลย แล้วก็ต้องมานั่งอ่านข้อมูลอยู่ในออฟฟิศใช้เวลานานกว่าจะรู้ว่า จะต้องทำอะไร บางทีเขาก็ไม่รู้บทบาทขององค์กร ไม่รู้บทบาทของโรงแรมเลยว่าโรงแรมนั้นเขาจะต้องทำอะไร”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO09)

สอดคล้องกับอีกท่านที่กล่าวว่า

“สิ่งที่เด็กเขาเรียน เข้าหนูจะทำฝึกละไร ตัวทำเป็นใหม่ อ้อ ไม่เคยลองคะ เคยแต่ทำในกระดาษ เทรอ เด็ก ไม่รู้จักตัวย่อของสายการบิน คือเด็กยังไม่รู้เลยว่าทวีปไหนมีประเทศอะไรที่เป็นหลักๆ บ้าง เอาอย่างนี้ สังคมเบื้องต้น คุณยังไม่รู้เลยว่าแบบความแตกต่างระหว่างชาติไม่มีนะ องค์ความรู้รอบตัวถือว่าคุณสำหรับสมัยนี้ถือว่า คุณจริงจังๆ” และกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “อันนี้จบมามีน้องใหม่ไม่มีความรู้รอบตัวเลย ไม่มีแม้แต่อย่างเดียว คือแบบเฮ้ย ไม่รู้ได้ยังไง”
(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE08)

ถึงแม้ว่า การพัฒนาการทำงานบริการในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำเป็นต้อง อาศัยประสบการณ์ในการทำงาน แต่ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรอบรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ด้วย เพื่อ คุณภาพในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ตามความจำเป็นในแต่ละธุรกิจ เช่น ธุรกิจนำเที่ยวมีความ จำเป็นต้องเพิ่มความรู้ด้านประวัติศาสตร์ และติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมด้วย ธุรกิจที่พักแรมมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่ที่ตั้งของสถาน ประกอบการ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“เด็กรุ่นใหม่ควรมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม เช่นคุณเป็นมัคคุเทศก์แล้วคุณจะไปแหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์อย่างนี้ คุณควรศึกษาประวัติศาสตร์ก่อน คือเขามืออบรมนี่นะคะ อบรมศึกษาประวัติศาสตร์อยุธยา อบรมศึกษาประวัติศาสตร์สุโขทัยอะไรอย่างนี้ อบรมศึกษาประวัติศาสตร์เชียงใหม่อะไรอย่างนี้ คือถ้าคุณจะไป

นักท่องเที่ยวไปเที่ยวที่ไหนคุณต้องผ่านการอบรมตรงนี้มา คุณจะได้อธิบายให้มันชัดเจน คนจีนก็ต้องอธิบายแบบหนึ่ง ไม่เหมือนคนไทย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ RGNO04)

รวมถึงกระบวนการในการทำงานตามหน้าที่ต่าง ๆ ด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“ผมว่ามันก็คือทุกมหาวิทยาลัยน่าจะมีพื้นฐานอยู่แล้ว เรื่องการทำทัวร์ สอนวิธีการทำทัวร์ หลักการติดต่ออะไรต่างๆ ซึ่งผมก็ไม่ว่านะแต่น่าจะมี” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE05)

หรือที่ผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งระบุอย่างชัดเจนว่า

“งานโรงแรมน้องไม่รู้เลยว่ามันมีที่มาและที่ไปยังไง ตำแหน่งในโรงแรมมีอะไรบ้าง ก็จะต้องมาแจ้งน้องใหม่บอกน้องใหม่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

“คือความรู้ตามวิชาชีพโดยตรงก็คือยังไม่ค่อยดีเท่าไร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE01)

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้อยู่ร่วมกับผลการศึกษาของ ธนาศิริ ชะระอำ (2554) จึงสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge) ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการ แบ่งเป็น ความรู้ตามหน้าที่ทางวิชาชีพ และความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงาน ประกอบด้วย

ความรู้ตามหน้าที่ทางวิชาชีพ คือ มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และมีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทนำเที่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น)

ส่วนความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงาน คือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้ มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม มีการติดตามสถานการณ์โลก มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น และมีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge) สามารถแสดงผลการทดสอบได้ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทธุรกิจหลักกับคุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge)

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge)	ประเภทธุรกิจหลัก		การทดสอบความแตกต่าง
	ที่พักแรม	บริการอื่น	
มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ	6	4	ไม่แตกต่าง
มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร	3	2	ไม่แตกต่าง
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทนำเที่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น)	4	6	ไม่แตกต่าง
มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น	10	8	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	5	9	ไม่แตกต่าง
มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้	2	7	ไม่แตกต่าง
มีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ	11	1	ไม่แตกต่าง
มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง	9	3	ไม่แตกต่าง
มีการติดตามสถานการณ์โลก	8	10	แตกต่าง (บริการอื่นสูงกว่า)
มีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม	7	11	ไม่แตกต่าง
มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1	5	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4-5 เป็นการเปรียบเทียบความต้องการคุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge) ตามประเภทธุรกิจหลัก พบว่า ธุรกิจที่พักรวมมีความต้องการผู้เรียนที่มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมากที่สุด รองลงมา มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้ มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น) มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ มีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม มีการติดตามสถานการณ์โลก มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น มีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.12 4.02 3.99 3.92 3.83 3.81 3.81 3.74 3.67 3.61 และ 3.53 ตามลำดับ โดยมีระดับความต้องการมากทุกคุณลักษณะ

ในขณะที่ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจมากที่สุด มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น) มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้ มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีการติดตามสถานการณ์โลก และมีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.15 4.04 3.96 3.95 3.90 3.87 3.86 3.82 3.82 3.80 และ 3.52 ตามลำดับ โดยมีระดับความต้องการมากในทุกคุณลักษณะ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการคุณลักษณะตามประเภทธุรกิจหลักด้านความรู้ (Knowledge) พบว่า ธุรกิจบริการอื่นต้องการผู้เรียนที่มีคุณลักษณะมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่นกับการติดตามสถานการณ์โลก สูงกว่าธุรกิจที่พักรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ ข-40)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ แบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ

- 1.ความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอน (Consistency of pedagogical practices)
- 2.การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Concentration on soft skill development)
3. การให้ความสำคัญกับผู้เรียนของพี่เลี้ยง (Concentration on mentoring)
- 4.การส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาว (Fostering long-term relationship)

ในแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

ความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอน (Consistency of pedagogical practices)

ผลการศึกษสามารถสรุปประเด็นสำคัญในการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนผู้เรียน หลักสูตร และสถานประกอบการ มีรายละเอียดในแต่ละระยะ ดังนี้

1) ส่วนผู้เรียน

เนื่องจากผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่ทราบความชอบของตนเอง มุ่งหวังให้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเพียงอย่างเดียว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“มันต้องประเมินเด็กตั้งแต่เข้ามาเลยว่าเด็กที่เข้ามา 100 คนในวิชาสาขาท่องเที่ยวและโรงแรมนี้ะ อยากจะมาเรียนนี้ที่เปอร์เซ็นต์ อยากจะมาเรียนด้วยตัวเองที่เปอร์เซ็นต์ เพราะฉันอยากจะเป็นผู้จัดการโรงแรม เพราะฉันอยากจะเป็น โอ้โฮการท่องเที่ยว อนาคตอยากประกอบธุรกิจทัวร์” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESNO02)

สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลอีกท่านนำเสนอวิธีการอย่างชัดเจนว่า

“ถ้าเกิดมีการสอบสัมภาษณ์หรือไม่ต้องสอบสัมภาษณ์ก็ได้ สอบข้อเขียนนี้ หนึ่งหรือสองข้อลองคำถามว่า ในเมื่อนักเรียนต้องการที่จะเรียนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ในเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา ชาวในเรื่องโรงแรม และท่องเที่ยวมีชาวอะไรที่เป็นที่สนใจของนักเรียนบ้าง ลองเขียนมาสักสิบบรรทัดสิ อะไรอย่างนั้น ตัวตรงนั้นมันก็จะทำให้คุณจารย์ในมหาวิทยาลัยเรามองออกว่าคนนี่สนใจจริงหรือเปล่า” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESCE01)

นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งยังกล่าวเพิ่มเติมว่า

“อยากจะทำให้อุตสาหกรรมทางด้าน Vision ไปด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE05)

ดังนั้น ในการกระบวนการรับนักเรียนเข้าเรียนในหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ควรมีการสืบค้นจุดมุ่งหมายในการเรียนด้วยการสัมภาษณ์ก่อนรับเข้า ทั้งนี้ หากผู้เรียนมีศักยภาพทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบริการ สถาบันการศึกษาอาจชี้ให้เห็นความสำคัญของวิชาชีพ วิสัยทัศน์ในการเรียนวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมประกอบการสัมภาษณ์ด้วย

2) ส่วนหลักสูตร

ผลการศึกษาด้านหลักสูตรที่เป็นความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่นอกเหนือจากที่กำหนดมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) และมาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษาและสถานประกอบการ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552) ปรากฏรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

จากตารางที่ ข-12 แสดงให้เห็นว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการให้มีการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพเป็นจำนวน 2 ครั้งตลอดหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ 1 ครั้งตลอดหลักสูตร 4 ครั้งตลอดหลักสูตร 3 ครั้งตลอดหลักสูตร 6 ครั้งตลอดหลักสูตร และ 5 ครั้งตลอดหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 24.5 17.3 12.1 2.6 และ 1.4 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาภาพรวมของรูปแบบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตามจำนวนครั้งของความ ต้องการในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร ดังที่แสดงในตารางที่ ข-14 ถึง ข-19 พบว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจำนวน 4 ครั้งต่อหลักสูตร มีรูปแบบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพสูงสุด จำนวน 21 รูปแบบ รองลงมาต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจำนวน 2 ครั้งต่อหลักสูตร มีจำนวน 18 รูปแบบต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจำนวน 3 ครั้งต่อหลักสูตร มีจำนวน 11 รูปแบบต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจำนวน 1 ครั้งต่อหลักสูตร มีจำนวน 5 รูปแบบต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจำนวน 6 ครั้งต่อหลักสูตร มีจำนวน 3 รูปแบบและต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจำนวน 5 ครั้งต่อหลักสูตร มีจำนวนน้อยที่สุด 1 รูปแบบ

ผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแสดงให้เห็นว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการให้ครั้ง สุดท้ายของการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพเป็นภาคเรียนสุดท้ายของการศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับข้อเสนอในการทำงานประจำจากองค์กรผู้ใช้บัณฑิต โดยสถานประกอบการยินดีให้ผู้เรียน กลับมานำเสนอรายงานการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้ไม่เกิน 2 สัปดาห์หลังจากสิ้นสุดการฝึก

ประสบการณ์ทางวิชาชีพ เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสได้รับเข้าทำงานอย่างรวดเร็วภายหลังสำเร็จการศึกษา ส่วนครั้งอื่น ๆ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละสถาบันการศึกษา ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่ง กล่าวว่า

“หลักสูตรจะหนึ่งครั้งหรือว่าสองครั้งก็ได้เพื่อความเหมาะสม” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE03)

หรือที่ผู้ให้ข้อมูลอีกท่านกล่าวว่า

“ใช่ๆ ก็คือที่ว่ามันแหละคะน่าจะเป็นช่วงครึ่งหนึ่งก็น่าจะเป็นเวลาช่วงสุดท้ายที่เขาจะพร้อมออกสู่ ตลาดแรงงานกับอีกครึ่งหนึ่งก็อาจจะเป็นปี 2 หรืออะไรอย่างนี้ค่ะคือให้เด็กมันเหมือนมา เด็กปวช. ปวส.เข้ามา เรียนรู้งานในช่วงของเรียนรู้จริงๆ ก็คือว่าเค้ารู้เหมือนอาจจะไม่ได้ลึกซึ่งอะไรเค้ารู้ว่ามันเป็นยังไงสภาพแวดล้อมในการ ทำงานกับการเรียนมันก็ได้เหมือนกันอะไรอย่างนี้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO02)

เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถามในตารางที่ ข-15 พบว่า องค์กรผู้ใช้ บัณฑิตที่ต้องการให้มีการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ 2 ครั้งตลอดหลักสูตรมีรูปแบบการฝึก ประสบการณ์ 2 ครั้งตลอดหลักสูตร จำนวน 18 รูปแบบ โดยรูปแบบที่มีความต้องการสูงสุดคือ ฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพครั้งที่ 1 ในชั้นปีที่ 3 ภาคฤดูร้อน ครั้งที่ 2 ในชั้นปีที่ 4 ภาคปลาย คิดเป็น ร้อยละ 45.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้ฝึกประสบการณ์ 2 ครั้งตลอดหลักสูตร สอดคล้อง กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนหนึ่งที่กล่าวว่า

“ในมุมมองของพี่น่าจะซัก 2 ครั้งเนอะ ปี 2 ครั้งหนึ่ง อาจจะเป็นแบบว่าปี 2 ไม่ต้อง Expect ว่าเขาจะไป อยู่ส่วนไหนก็คือในโรงแรมอาจจะเป็น back office ให้เขารู้ระบบงานโรงแรมไปในตัว ได้พื้นฐาน ไม่ Expect ว่า เขาจะต้องได้ทำงานในส่วนของแผนกต้อนรับหรือว่าอะไรยังไงอย่างนี้นะคะ” กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “แล้วพอปี 4 ก่อน จบก็ส่งออกมาวันแบบนี้ค่ะ เพราะว่าฝึกงานก็เหมือนเขาเตรียมตัวจบ พอเขาจบเขาฝึกงานเสร็จเขาก็ทำงานได้เลย” และ “คะ เพราะว่าเขาเรียนมาระดับหนึ่งแล้วเขารู้แล้วว่าปี 1 ปี 2 เขาเรียนอะไรมาบ้างแล้วก็เข้าไปในโรงแรมเขาก็ จะไปรู้อีกว่าโรงแรมเขามีการจัดการยังไงอะไรยังไง พอกลับมาเรียนปี 3 เขาก็จะแบบ อ้อ ตรงนี้เขาก็จะรู้มากขึ้นแล้ว ก็จะไปเรียนใช้เรียนได้เยอะขึ้น พี่คิดว่าอย่างนี้นะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNO07)

แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกหลายท่านกล่าวแตกต่างกันในความต้องการเช่น

“ก็เหมือน 2 ครั้งก็ได้ค่ะ” ขยายความเพิ่มเติมว่า “ปี 2 ปี 4 อะไรอย่างนี้” และ “ถ้าเทอมสุดท้ายก็ได้ค่ะ เพราะเหมือนกับเทอมสุดท้ายก็ได้เต็มทีไปเลย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO01)

“มากกว่า 1 ครั้งค่ะ ระดับถ้ามหาวิทยาลัยเนอะ ช่วงปี 2 เทอม 2 แล้วก็ปี 4 ก่อนจบเทอม 2” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO03)

“ปี 4 เทอม 2 หมายถึงว่าพอทำงานโอเคแล้วก็สามารถทำต่อไปได้เลยโดยไม่ต้องไปปรับจูนใหม่ อันนี้คือในแง่ของสถานประกอบการนะครับ แต่ถ้าในแง่จริง ๆ ในความคิดของผมเนี่ยถ้ากลับไปมีโอกาสได้ไปปรับจูนเนี่ยก็เป็นการดี สถานศึกษาควรใช้ช่วงเวลานั้น ๆ ก่อนจบ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESSO10)

“แล้วก็ฝากอีกหนึ่งเรื่องนะคะขอเรื่องสุดท้ายถ้าการเรียนใน Class กับการที่เด็กได้ไปเรียนภายนอกที่คิดว่าควรเรียนภายนอก 50% แล้วค่อยเรียนใน Class 50% จะดีกว่าไม่ใช่ไปเรียนภายนอกแค่ 20% เรียนใน Class 80% ยังไงก็ไม่ประสบความสำเร็จหรอกค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE05)

เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในแต่ละครั้ง พบว่า องค์กรผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการให้มีระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 2 เดือน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“พี่ว่านะ ถ้าใช้ระยะเวลาที่เด็กเรียนรู้ได้เต็มที่ น่าจะ 3 เดือน ถ้าเดือน 2 เดือนพี่ว่ามองเด็กบางคนการใส่ใจ การจดจำ การปฏิบัติของเด็กแต่ละคนไม่เท่ากัน ถ้าเดือน 2 เดือนพี่มองว่าแทบจะไม่ได้อะไรเลยเหมือนเราเปลี่ยนงานใหม่ เราไปเปลี่ยนงานทำงานที่ทำงานอื่นเดือน 2 เดือนพี่ว่าเรายังแทบไม่รู้อะไร” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO02)

“ใช่ 3 เดือนนี่คือเหมือนยังเราทำโปรพนักงาน ไม่เกิน 4 เดือน ถ้าคนที่แบบเป็นคนขาด ลา มาสายอะไรอย่างเนี่ยเขาจะทำได้ใน 3 เดือนแรกพอเดือนที่ 4 เริ่มจะออกเลยแล้ว เราก็จะได้ว่ายังไง เด็กเองก็จะ ถ้าคนที่สามารถทำได้เนี่ย 4 เดือนก็รู้แล้วแหละว่าเขาทำได้ ว่าเขามีความอดทน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHSO03)

“ค่ะ Mimimum ไม่ต่ำกว่า 2 เดือน เพราะเดือนหนึ่งเนี่ยกว่าเขาจะจับแพะชนแกะ เดือนที่สองเริ่ม practice แล้วใช้ใหม่ พอเดือนที่สามเริ่มคล่องตัวแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESCE09)

“3 เดือนโอเคแล้ว คือผมว่าไม่ต่ำกว่า 3 เดือน ถ้าน้อยกว่า 3 เดือนมันน้อยไปนิดนึง 3 เดือนกำลังดี หมายถึงว่า 3-4 เดือนประมาณนี้ครับแต่ถ้า 2 เดือนเนี่ยมันจะน้อยไปนิดนึง ผมดูแล้ว 3 เดือนเนี่ยกำลังสวยสำหรับเรา พุดง่าย ๆ ขึ้นต่ำแล้วกัน” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE05)

ทั้งนี้ หากสถาบันการศึกษาต้องการให้ผู้เรียนได้รับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ หลากหลายแผนกหรือตำแหน่งงาน จำเป็นต้องมีระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ยาวนานขึ้น เนื่องจากระยะเวลาในการเรียนรู้งานของผู้เรียนในเดือนแรกเป็นช่วงปรับตัว เดือนที่สอง

เป็นต้นไปเริ่มเห็นศักยภาพของผู้เรียนแต่ละคนในการทำงาน ดังนั้น หากมีการกำหนดให้เปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่ จึงจำเป็นต้องเพิ่มระยะเวลาการเรียนรู้ด้วย ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“โปรแกรมทำงานในเรื่องของ Tour มันมีช่วงที่มันมีการประกวดราคา มันมีการ Process ฉะนั้นเนี่ย ระยะเวลาแค่ 3 เดือน มันก็คือแค่ 1-จบ บางครั้งมันยังเริ่มไม่จบสำหรับ Group หนึ่ง” และขยายความเพิ่มเติมอีกว่า “มันก็คือยังไม่เพียงพอ ซึ่งถ้าเราฝึกแค่ 4 เดือน เดือนแรกมี 20 วัน คิดง่าย ๆ เสาร์อาทิตย์เราไม่นับถูกไหมคะ ทำความรู้จักกันก่อน ดูว่าควรอยู่ตรงไหน ควรทำอะไร ควรจะไป Destination ไหน หรือแผนกไหนที่ชัดเจน เพราะว่าในของ Tour Operation เองเขาก็จะมีต่างๆ มากมาย ทีม Operation ทีม Sale ทีม Keeping Definition อะไรอย่างนี้ก็จะแยกออกไปอีกเหมือนกัน เพียงแต่ว่ามันเป็นองค์กรที่กระชับกว่าเท่านั้นเอง หลังจากนั้นเมื่อให้เริ่มเรียนรู้งานมันก็ต้องใช้ระยะเวลาก่อนที่เด็กจะเริ่มได้ ถูกไหมคะ พอถ้าเดือนที่ 2 ให้ลองเริ่ม เดือนที่ 3 ยังไม่ทันจบเลยเพราะ Process มันยังไม่จบในระยะเวลา อาจจะเป็นแค่การตั้งโปรแกรมคิดโปรแกรมพูดคุยกับลูกค้า การพบปะอะไรอย่างนี้ค่ะ เดือน 3 พอจะเริ่มทำ เดือน 4 กลับแล้วจบเด็กก็จะค้างอยู่ครึ่งนึง ไอ้คนที่อยากจะทำเทรดดิ้งน้องมันก็เหมือนถ้าทีมมันก็มีน้องคอยช่วยพอจบตรงนี้ก็ อ่ะ ไปแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE08)

“จริง ๆ โรงแรมก็พูดทุกครั้งว่า 4 เดือนสั้นไปเพราะว่าจริง ๆ แล้วแบ่งก็แผนก ๆ ด้วย” และยังคงกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ดีเลย เป็นพระคุณอย่างสูง 4 แผนก แผนกละ 2 เดือน โอเครับ กำลังเวิร์ค” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCE03)

“จริงๆ มันก็ไม่พอนะคะ แค่ 3 เดือน 4 เดือน เพราะว่าของเรามีประมาณ 3-4 ฝ่าย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

“ถ้าจะให้ดี 6 เดือนในการฝึก แต่ไม่ต่ำกว่า 4 เดือน เพราะว่าเดี๋ยวนี้สถานประกอบการถ้ามาฝึก 3 เดือนเราไม่ค่อยจะพิจารณา ถ้าสถาบันไหนโทร.มาแล้วทางฝ่ายบุคคลจะถามว่าฝึกกี่เดือนคะ ถ้า 3 เดือน บอกตรง ๆ ว่าทางเราจะปฏิเสธ คือการฝึกงานมันต้อง วิน-วิน พอเราฝึกเสร็จแล้วก็กลับไปเลยอย่างนี้ คืออย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 4 ถ้าฝึกจริง ๆ ก่าล้งดี 4-6 ค่ะ อันนี้นอกจากที่สหกิจจะคะ ไม่เกี่ยวกับสหกิจ อันนี้เฉพาะเด็กฝึกงานนะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตจากแบบสอบถาม พบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละครั้งของการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมีความต้องการมากกว่า 2 เดือนเช่นเดียวกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับ แสดงข้อมูลในตารางที่ ข-13

ดังนั้น ควรมีการสร้างประสบการณ์ในการทำงานให้กับผู้เรียนก่อน ผ่านรูปแบบการฝึกงาน (Internship) ในระยะเวลาสั้น ๆ ประมาณ 2 เดือน อาจเป็นภาคเรียนฤดูร้อน เพื่อให้ผู้เรียนเห็นเป้าหมายในอนาคตของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น และเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในสาขาการ

ท่องเที่ยวหรือการโรงแรมที่เฉพาะเจาะจงอีกครั้งในภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาสุดท้าย เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 4 เดือน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละสถาบันการศึกษา

ทั้งนี้ การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสม ผู้เรียนควรเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในช่วง High Season หรือในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์ หรือช่วงมีนาคมถึงพฤษภาคม ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างเต็มที่ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนหนึ่งกล่าวว่า

“จริง ๆ แล้วเนี่ยตอนที่อยากให้ได้กลับมาช่วยเนี่ยจริง ๆ ที่เขาสามารถทำงานได้แล้วคือช่วง High Season ... แต่อยากให้เขามาก่อนเพื่อที่เขาจะสามารถมาฝึกงานก่อน มาเทรนก่อน มาปรับตัวให้มันเข้ากับองค์กรก่อน พอถึงช่วง High Season ก็จะได้เห็นจริง ลงไปทำงานได้จริง” กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “เพียงแค่ Semester ไม่ตรง” และกล่าวโดยสรุปว่า “เฮ้ มาจากไหนอาเซียนประเทศไหนเนี่ยไม่เห็นตรงกัน จริง ๆ หลาย ๆ อันมีผลนะเพราะว่าอย่างอันเดิมมันลงตัวพอดี แต่พออันนี้มัน เฮ้ย จะมามกราคม มกราคมฉันก็ไม่มีเวลาเทรนเธออะไรอย่างนี้ พอจะมาช่วง Summer ก็ Very Low อ้าวพอเทรนเสร็จก็ไปแล้วยังไม่ได้ใช้งานกันเลยอะไรแบบนี้ Semester มันไม่เวิร์คจริง ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ESCE09)

สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลอีกท่านที่กล่าวว่า

“ตอบเลยว่า ณ ช่วงนี้ที่เจอปัญหาที่เด็กฝึกงานมาผิดช่วงกับเวลาที่ควรจะได้ทำงาน” กล่าวอย่างชัดเจนอีกว่า “มาผิดช่วงเลยคะ มาช่วงเนี่ยเด็กมาฝึกงานซึ่งช่วงเนี่ยเป็นช่วงที่ทุกคนจะแบบฟรีๆ คือมันไม่แน่นอน ถ้ามามี Group หรือมีอะไรจะต้อง Deal ใหม่ มี...แต่ว่ามันเป็นช่วงที่ มันไม่ชุกเหมือนแบบปกติ เพราะว่า เด็กเปิดเรียนคาบเกี่ยวมาถึงเด็กสอบ ธุรกิจช่วงนี้วันหยุดน้อยถูกไหมคะ เป็นผลด้วย กลางปี ไตรมาสทุกคนก็จะเริ่มทำ Bonus เพื่อให้ได้สิ้นปี การเที่ยวมันก็จะน้อยลง ในประเทศเอง ต่างประเทศเองก็น้อย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE08)

เช่นเดียวกับผู้ให้ข้อมูลอีกท่านกล่าวว่า

“มันมีผลกระทบครับพอเป็นเทอมอาเซียนป๊อปไปฝึกงานเอา อาเซียนเขาจะใช้ฝึกงานช่วงหลังพฤษภาคม ประมาณปลายพฤษภาคม มิถุนา กรกฎาคมหน้าฝน ช่วงฤดูกลางด้วยใจ คือไอ้ที่บอกมีนา เมษา พฤษภาคมมันอากาศมันร้อน มัน ฝนไม่ค่อยมีแล้วก็พอมาป๊อปเป็นช่วง Low ละ Low Season ก็อย่างเนี่ยก็งานน้อย ปลายปีผมมาดูแล้วมันไม่ใช่ ช่วง ก็คือ Season ของท่องเที่ยวเนี่ยมันไปเรื่อยๆ แต่มันแค่ช่วงหน้าฝน ที่มันจะ Drop ลง มิ.ย.-ก.ย. เนี่ยจะ Drop ลง ต.ค.จนไปถึงพ.ค.เนี่ยเป็นช่วงที่คนจะเที่ยว มีกิจกรรมมีไปเที่ยวกันมีจัด Event อะไรอย่างนี้ ช่วงหน้าฝนเนี่ยจะน้อยหน่อยเพราะว่ามันตามสภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ETCE05)

ดังนั้น หากสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งต้องการให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างเต็มที่ ต้องกำหนดช่วงจังหวะเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตในช่วง High season ด้วย

3) ส่วนสถานประกอบการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณสามารถกำหนดการดำเนินการในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในส่วนขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในระหว่างที่ผู้เรียนเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้ 2 กิจกรรม คือ การปฐมนิเทศ (Orientation) และการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างเป็นทางการ โดยในแต่ละกิจกรรมมีความสำคัญ ดังนี้

การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นกิจกรรมตามมาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการในส่วนของมาตรฐานวิชาการ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552, หน้า 36) ซึ่งช่วยให้องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้ผู้เรียนที่มีคุณลักษณะด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) ตรงตามความต้องการมากขึ้น (ตารางที่ ข-46)

ส่วนการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างเป็นทางการนั้น ถึงแม้ว่า ผลการทดสอบไม่พบกว่าแตกต่างระหว่างองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ แต่การจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจะช่วยให้พี่เลี้ยงและผู้เรียนมีแนวทางที่ฝึกประสบการณ์ที่ชัดเจนตรงตามคาดหวังของผู้บริหารขององค์กรได้ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“คือเราจะมีในเรื่องของ smart start ค่ะ คือหัวข้องานที่ต้องเรียนรู้อะไรบ้าง เราจะมีแยกเลย” และยังอธิบายเพิ่มเติมอีกว่า “smart start ในที่นี้คือ ถ้าพี่เลี้ยงสอนแล้ว เราจะให้พี่เลี้ยงเซ็นด้วยเป็นลายเซ็น วันที่ด้วย เป็นการดูว่ามันโอเคไหม พี่เลี้ยงสอนแล้วน้องเข้าใจไหม เราก็จะชี้วัดจากตรงนี้ด้วยตอนจบเราก็จะเอาตรงนี้มาดูอีกทีหนึ่งว่ามันโอเคไหมสำหรับพี่เลี้ยงสอนงาน เราก็จะดูตรงนี้ด้วยค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

เช่นเดียวกับที่อีกท่านกล่าวว่า

“ถ้าสมมติเราไม่มีคู่มือ น้องก็จะไม่รู้ว่าจะต้องเรียนรู้อะไรบ้าง คือวันนี้ฉันจะต้องทำอะไร ๆ น้องจะไม่รู้เลยค่ะ เรามีว่าให้น้องเรียนหน้างานตามนี้เลย เราจะมีเป็นระบบอยู่” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

ดังนั้น ในการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตควรมีการปฐมนิเทศ (Orientation) ผู้เรียนด้วย ทั้งนี้ อาจมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้วยก็ได้

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Concentration on soft skill development)

ก่อนเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ณ สถานประกอบการต่าง ๆ ผู้เรียนควรได้รับการฝึกหรือเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่สถานประกอบการตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่กำหนดและค้นพบเพิ่มเติมจากผลการศึกษาข้างต้น โดยเฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) ที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการปลูกฝังและปรับพฤติกรรมล่วงหน้า โดยการยกตัวอย่างกรณีศึกษาเชิงคุณธรรม จริยธรรมก่อนเข้าเนื้อหาการเรียนในแต่ละครั้ง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่า

“ก่อนที่จะสอนทุกวิชาเนี่ยให้ Intro เรื่องของจริยธรรมและคุณธรรมเป็นหลักก่อนเลย คือถ้าเกิดว่า การที่ Intro ในห้องไม่ได้หมายความว่าเอากฎหมายมาสอน เอาวิธีการมาสอน แต่จะเป็น Case Study ในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้น เด็กก็จะมีคามสนใจ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCE03)

เช่นเดียวกับที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกรายหนึ่งกล่าวว่า

“อันที่จริงคุณธรรมจริยธรรมนี้ เราพยายามสอดแทรกเข้าไปในโครงการนะคะ เพราะว่าตัวเนื้อหาวิชามันก็จะได้แค่บางวิชา สมมติสอนแม่บ้าน ลูกถ้าเข้าก็ไปทำห้องให้ลูกค้าให้แขกใช้ไหมลูก เจอของแขกจะไปหยิบไม่ได้นะคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNE02)

การให้ความสำคัญกับผู้เรียนของพี่เลี้ยง (Concentration on mentoring)

การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้กับผู้เรียน จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ การดูแลเอาใจใส่จากสถานประกอบการ โดยเฉพาะพี่เลี้ยงที่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ดังนั้น สถานประกอบการและสถาบันการศึกษาจึงควรทำความเข้าใจในบทบาทการเป็นพี่เลี้ยงให้ชัดเจน และส่งเสริมให้สถานประกอบการพัฒนาระบบการดูแลพนักงานใหม่ที่ชัดเจน ซึ่งจะก่อให้เกิดต่อประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุด นอกจากนั้น พี่เลี้ยงยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความผูกพัน และความเป็นมืออาชีพให้กับผู้เรียนเป็นอย่างมากอีกด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งแสดงความสำคัญของพี่เลี้ยงว่า

“คือถ้าสมมติเราบอกให้ทำอย่างนี้ถ้าไม่มีที่เลี้ยงประกบเขาไม่ทำ เขานั่งเล่นโทรศัพท์”(ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGSO04)

“มีที่เลี้ยงคอยแนะนำ วันแรกที่ฝึกเราก็ไม่สามารถที่จะให้เด็กทำงานโดยตัวเองได้ร้อยเปอร์เซ็นต์เข้าใจไหมคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

“คุณต้องทำ หนึ่ง สอง สาม สี่ ห้า นะ ซึ่งที่เลี้ยงจะถูกเกณฑ์ตามมาตรฐานของIHG อยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHCE03)

“จะเริ่มต้นจากที่ที่เลี้ยงเขาจะดูก่อนว่าเด็ก 2-3 วัน ก็ให้เด็กทำปกติเหมือนทั่วไปก็คือเริ่มต้นแต่เขาก็จะสังเกตว่าเด็กได้เยอะขนาดไหน เขาจะจ่ายงานอะไรให้อะไรอย่างนี้คะ ประมาณนั้นเราจะไม่จัดว่านักศึกษาฝึกงานทำแค่นี้ แค่นี้ถ้าเขาทำได้เราให้ทำคะ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNO07)

โดยที่เลี้ยงมีส่วนในการคัดเลือกพนักงานใหม่ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า

“แล้วตอนที่มาฝึกงานมีแนวโน้มว่าเขาจะทำงานได้ หรือเขา talented ทางทีมที่เลี้ยงเขาก็จะคอมเมนต์มาว่าน้องคนนี้อะ keep เขาไว้ นะ เราจะลองถามน้องดูว่าสนใจไหม ถ้าสนใจก็คือเขียนใบสมัครทิ้งไว้ ถ้าตำแหน่งว่างเมื่อไหร่ก็คือเรียกมา” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE02)

การส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาว (Fostering long-term relationship)

ควรพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการให้ใกล้ชิดกันมากขึ้นในลักษณะเครือข่าย เช่น การทำ MOU เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอน สามารถร่วมฝึกประสบการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และได้รับแรงงานที่มีคุณภาพตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในที่สุดโดยคัดเลือกสถานประกอบการที่เป็นองค์กรชั้นนำในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และดำเนินการจัดทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพของนักศึกษา เพื่อขยายโอกาสทางการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยร่วมกันอย่างเป็นทางการ (Formal learning off-campus) (ธนาศิริ ชะระอำ, 2554, หน้า 290) ซึ่งนอกจากจะได้รับประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถาบันศึกษากับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตในระดับสั้น คือ การรับประกันโอกาสในการฝึกงาน (Internships) และการเข้าทำงาน (Placement) แล้ว ยังเปิดโอกาสให้กับผู้เรียนในการได้รับการผู้เรียนได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานประจำด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งที่กำลังกล่าว

“ปัจจุบันเริ่มมาแรงเพราะอย่างที่ SCG กับ WD มี Project เขาเขียนว่า University Recruitment and Relation วันนี้จะเลือก Recruit จาก University Relation เท่านั้น เพราะฉะนั้นก็จะทำเฉพาะเลย เพราะฉะนั้นตัวนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ University Relation เลือกเด็กจากสหกิจ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGCE03)

ทั้งนี้ การลงนามความร่วมมืออย่างเป็นทางการ นอกเหนือจากจะทำให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการในด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) แล้ว ยังมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้เป็นไปตามมาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษาและสถานประกอบการ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552) อีกด้วย ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งกล่าวว่า

“เพราะฉะนั้นผมคิดว่ามานั่งเซ็น MOU แล้วต้องคุยกันระหว่างมหาวิทยาลัยแล้วก็สถานประกอบการว่าตกลงเราจะเอาเป็นนวัตกรรม ประโยชน์สูงสุดจะเกิดกับเด็ก เพราะว่าเด็กจะได้วันแล้วมีความรู้ทั้งหมด หรือว่าเราจะเอาสเปคไปแค่ Point ที่เด็กต้องการอย่างเดียว แล้วเด็กก็สามารถที่จะบรรจุหรือดีไม่ดีกว่าก็ต้องคุยกันเลยตอนเซ็น MOU ว่าถ้าฝึกงานกับผมแล้วมาทำงานเลยไหม ให้ผมเตาะแตะเป็นไก่อรงบ่อนเสร็จแล้วก็ไปโรงแรมอื่นต่อ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ FGNO01)

“ใช่ค่ะ เพราะน้องเขามาไกลเขาก็ไม่อยากจะเสีย แล้วอีกอย่างหนึ่งบางที่น้องมาเราไม่ได้มีเบี้ยเลี้ยงให้ ถ้าน้องฝึกสั้นๆ เนอะ แต่ถ้าน้อง MOU ก็จะมีค่าเบี้ยเลี้ยงให้ด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ EHNE02)

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต้องพิจารณาใน 4 ประเด็น คือ

- 1) ความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอน (Consistency of pedagogical practices)
- 2) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Concentration on soft skill development)
- 3) การให้ความสำคัญกับผู้เรียนของพี่เลี้ยง (Concentration on mentoring)
- 4) การส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาว (Fostering long-term relationship)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ต้องการศึกษาคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้(Cooperative and Work-Integrated Education) หรือ CWIE ศึกษาความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) และค้นหาแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรผู้ใช้บัณฑิต ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมเก็บรวบรวมข้อมูลแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed-method) ด้วยแนวทางแบบสำรวจบุกเบิก – เป็นลำดับ (Exploratory – Sequential Approach) ชนิดการออกแบบการพัฒนาเครื่องมือ (Instrument-Development Design) คือ เป็นแบบแผนการวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นขั้นตอนย่อย การตีความจะใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นตัวหลัก และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวรอง กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกภูมิภาครวม 40 ท่าน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดสมรรถนะของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ต้องการของภาคอุตสาหกรรม สำหรับพัฒนาข้อคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 4 ครั้งใน 4 ภูมิภาค พร้อมสอบถามความคิดเห็นในภาพรวมด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด กำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนธุรกิจจัดนำเที่ยว ตัวแทนธุรกิจการเดินทาง และโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุดทั่วประเทศ

สรุปผลการวิจัย

คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้แบ่งได้ 2 ระยะคือ ระยะสั้นหรือระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ กับระยะยาวหรือหลังจากนักศึกษาสิ้นสุดการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ในแต่ละระยะมีคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ ดังนี้

คุณค่าที่ได้รับในระยะสั้น (ระหว่างที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ)

1. นักศึกษาช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำได้ เมื่อนักศึกษามีระยะเวลาการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพไปแล้วอย่างน้อย 1 เดือน ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคน โดยนักศึกษาจะช่วยแบ่งเบาภาระงานบางอย่างที่ไม่ต้องใช้ทักษะมาก ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งมอบ

บริการให้ดีขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานประจำมีโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถเพิ่มเติมได้นอกจากนั้น พนักงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยงยังได้ฝึกการเป็นผู้นำเพื่อเตรียมพร้อมการเป็นผู้บริหารอีกด้วย

2. รายงานที่นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นระหว่างเข้าร่วมโครงการ CWIE มีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้ในลักษณะข้อมูลประกอบการตัดสินใจหรือรายงานสนับสนุนการทำงาน

3. นักศึกษาสามารถทดแทนพนักงานประจำได้บางส่วน ในตำแหน่งงานหรือหน้าที่ที่ไม่ต้องใช้ทักษะสูงมาก และต้องเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 เดือน โดยสามารถทดแทนพนักงานประจำได้ไม่เกินร้อยละ 90

4. เป็นการถ่ายทอดเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศระหว่างกัน (Technology and information sharing) ถึงแม้ว่านักศึกษาจะไม่ได้เสนอแนะวิธีการหรือเทคนิคใหม่ ๆ ที่ได้รับการเรียนการสอนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการหรือการทำงานอย่างชัดเจนเหมือนกับภาคอุตสาหกรรมการผลิต แต่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมสามารถเสนอแนะวิธีการในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) โดยเฉพาะการส่งเสริมการตลาดให้กับองค์กรได้ จึงเป็นการแลกเปลี่ยนด้านการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าด้านเทคนิคเชิงวิชาการ

5. สถานประกอบการสามารถวางแผนกำลังคนโดยเปิดรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพเพื่อลดค่าใช้จ่ายได้ ทั้งค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ ค่าประกันสังคม สิทธิประโยชน์ทางภาษี ค่าค่าที่ได้รับในระยะยาว (หลังจากนักศึกษาสิ้นสุดการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ)

1. ส่งเสริมภาพลักษณ์ตราสินค้าหรือองค์กร และเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Brand image and CSR) ในลักษณะของการช่วยเหลือสังคม ด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ผ่านการสื่อสารของนักศึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับรุ่นน้อง

2. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วกลับเข้ามาทำงานในองค์กรที่เคยฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพจะปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็วกว่าพนักงานใหม่ที่ยังไม่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรแห่งนี้มาก่อน เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับพนักงานประจำบางส่วน และคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กรแล้ว

3. พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรนั้นมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรนั้นมาก่อน เนื่องจากเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและระบบงานขององค์กรสูงกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการแห่งนี้มาก่อน นอกจากนี้ยังมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่าพนักงานใหม่จนมีแนวโน้มที่จะทำงานกับองค์กรนั้นนานขึ้น

4. ช่วยลดต้นทุนการฝึกอบรม (Training cost reduction) พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรนั้นมาก่อนจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานให้กับองค์กรได้โดยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมในช่วงแรก และได้รับผลงานที่เต็มประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับองค์กรนั้นมาก่อน

5. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาในการสรรหาพนักงานใหม่ลดลงจากฐานข้อมูลนักศึกษาที่เคยฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ โดยหลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษาแล้ว จะกลับเข้ามาสมัครงานในสถานประกอบการที่เคยเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมาก่อนไม่เกินร้อยละ 50 จากจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในแต่ละรุ่น เนื่องจากในปัจจุบันผู้เรียนมีทางเลือกมากขึ้น ทั้งการประกอบธุรกิจของครอบครัว การทำธุรกิจส่วนตัว การเปลี่ยนสายอาชีพ และเงื่อนไขการทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ

อุปสรรคที่ส่งผลต่อการลดคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ เกิดขึ้นจากผู้เรียนเป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. นักศึกษาขาดประสบการณ์ทำให้การพัฒนาผลงานที่ต้อบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมยังมีไม่มากนัก ประกอบกับสถานประกอบการบางแห่งมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้แล้ว จึงเป็นอุปสรรคในการเสนอแนวทางการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน แตกต่างจากภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับวิทยาการใหม่ ๆ มากกว่า

2. นักศึกษาไม่กล้าเสนอความคิดเห็นของตนเองให้กับพนักงานประจำในองค์กรทราบ เนื่องจากประสบการณ์น้อย ขาดความมั่นใจ ซึ่งเป็นผลมาจากคุณลักษณะของงานบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ความรู้ที่นำมาใช้จึงต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ จึงต้องพึ่งประสบการณ์ในการฝึกฝนตามสภาพความเป็นจริงมากกว่าการนำรูปแบบความรู้จากในตำรามาใช้ได้ทันทีเหมือนกับภาคอุตสาหกรรมการผลิต

3. ผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือในการให้บริการของนักศึกษามีน้อยกว่าพนักงานประจำ สถานประกอบการจึงไม่มอบหมายให้นักศึกษาได้ฝึกทำงานที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ใช้บริการสูง

เมื่อทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตรับจากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้แตกต่างกันประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม

2. ปัจจัยด้านสถานประกอบการ คือ ที่ตั้งของสถานประกอบการ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ คือ ระยะเวลาในการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ การจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) และการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา

ความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) จากสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

ในภาพรวมองค์กรผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ของผู้เรียนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) มากที่สุด รองลงมาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) และด้านความรู้ (Knowledge) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ด้วยปัจจัยสถานประกอบการ และปัจจัยเกี่ยวกับการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้ระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมแตกต่างกัน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านสถานประกอบการ คือ ประเภทของธุรกิจหลัก โดยธุรกิจที่พักแรมมีระดับความต้องการด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) สูงกว่าธุรกิจบริการอื่น
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ คือ การจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) และการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาโดยมีความแตกต่างกันในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills) ระหว่างองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการปฐมนิเทศ (Orientation) กับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างกันในด้านความรู้ (Knowledge) ระหว่างองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่มีกับไม่มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาอีกด้วย

คุณลักษณะของผู้เรียนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในแต่ละผลการเรียนรู้ (Learning outcomes)

คุณลักษณะของผู้เรียนในแต่ละผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) เรียงตามลำดับความสำคัญของผลการเรียนรู้ สามารถสรุปได้ดังนี้

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) สามารถแบ่งเป็น พื้นฐานส่วนตัวเพื่อการปฏิบัติงานบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตมีจิตบริการ (Service mind) มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคมมีค่านิยมความเป็นไทย (Thainess) มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมมีระเบียบวินัยเคารพกฎเกณฑ์ทางสังคมและข้อบังคับขององค์กรมีความเป็นมิตรมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจมีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี ส่วนพื้นฐานส่วนตัวเพื่อสนับสนุนการทำงาน คือ รักงานบริการมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพมีความภูมิใจในวิชาชีพมีแรงจูงใจในการทำงาน และมองโลกในแง่ดี

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการแบ่งเป็นความรับผิดชอบ คือ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความตรงต่อเวลา และมีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ มีการทำงานเป็นทีม มีความเคารพหัวหน้างานความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงานมีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่นมีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานการรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรมีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมามีความสามารถในการเจรจาต่อรองมีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ และมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะปัญญา (Cognitive skills) ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการแบ่งเป็น ความสามารถในการแก้ไขปัญหา คือ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นมีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล และมีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์) ความสามารถในการบริหารจัดการ คือ มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์มีความสามารถในการบริหารเวลามีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็วมีความสามารถในการวางแผนการทำงานความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง และมีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ ส่วนความสามารถในการเรียนรู้ความแตกต่าง คือ มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นมีความฉลาดทางวัฒนธรรมหรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical analysis skills, communication and information technology skills)ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการแบ่งเป็น การสื่อสาร

คือ มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษความสามารถในควบคุมภาษากายที่เหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ การใช้เทคโนโลยี คือ ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงานความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ ส่วนการวิเคราะห์ตัวเลข คือ ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ และความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้

คุณลักษณะของผู้เรียนด้านความรู้ (Knowledge) ตามผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการแบ่งเป็น ความรู้ตามหน้าที่ทางวิชาชีพ คือ มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และมีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทนำเที่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น) และความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงาน คือ มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมมีการติดตามสถานการณ์โลกมีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมืองมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น และมีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปแนวทางการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสมกับภาคอุตสาหกรรมได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอน (Consistency of pedagogical practices) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่ทราบความชอบของตนเอง มุ่งหวังให้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเพียงอย่างเดียวในการกระบวนกรับนักเรียนเข้าเรียนในหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ควรมีการสืบค้นจุดมุ่งหมายในการเรียนด้วยผ่านการสัมภาษณ์ก่อนรับเข้า ทั้งนี้ หากผู้เรียนมีศักยภาพ ทักษะที่ดีต่ออาชีพบริการ สถาบันการศึกษาอาจ

ชี้ให้เห็นความสำคัญของวิชาชีพ วิสัยทัศน์ในการเรียนวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมประกอบการสัมภาษณ์ด้วย ส่วนหลักสูตร ควรมีการสร้างประสบการณ์ในการทำงานให้กับผู้เรียนก่อนผ่านรูปแบบการฝึกงาน (Internship) ในระยะเวลาสั้นๆประมาณ 2 เดือนช่วงภาคเรียนฤดูร้อนเพื่อให้ผู้เรียนเห็นเป้าหมายในอนาคตของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้นและเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวหรือการโรงแรมที่เฉพาะเจาะจงอีกครั้งในภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาสุดท้ายเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 4 เดือนโดยสถานประกอบการยินดีให้ผู้เรียนกลับมาแนะนำเสนอรายงานการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้ไม่เกิน 2 สัปดาห์หลังจากสิ้นสุดการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพเพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสได้รับเข้าทำงานอย่างรวดเร็วภายหลังสำเร็จการศึกษาทั้งนี้การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสมผู้เรียนควรเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในช่วง High Season หรือในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์หรือช่วงมีนาคมถึงพฤษภาคมซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างเต็มที่และส่วนสถานประกอบการ ในการร่วมดำเนินการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตควรมีการปฐมนิเทศ (Orientation) ผู้เรียนด้วย ทั้งนี้ อาจมีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้วยก็ได้

2) การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Concentration on soft skill development) ก่อนเข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพสถานประกอบการต่างๆผู้เรียนควรได้รับการฝึกหรือเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่สถานประกอบการตามผลการเรียน (Learning outcomes) ที่กำหนดและค้นพบเพิ่มเติมจากผลการศึกษาข้างต้นโดยเฉพาะด้าน Soft skill ในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes)ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral) และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility) ที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการปลูกฝังและปรับพฤติกรรมล่วงหน้า

3) การให้ความสำคัญกับผู้เรียนของพี่เลี้ยง (Concentration on mentoring) การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้กับผู้เรียนจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือการดูแลเอาใจใส่จากสถานประกอบการโดยเฉพาะพี่เลี้ยงที่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุดดังนั้นสถานประกอบการและสถาบันการศึกษาจึงควรทำความเข้าใจในบทบาทการเป็นพี่เลี้ยงให้ชัดเจนและส่งเสริมให้สถานประกอบการพัฒนาระบบการดูแลพนักงานใหม่ที่ชัดเจนซึ่งจะก่อให้เกิดต่อประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุดนอกจากนั้นพี่เลี้ยงยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความผูกพันและความเป็นมืออาชีพให้กับผู้เรียนเป็นอย่างมากอีกด้วย

4) การส่งเสริมความสัมพันธ์ระยะยาว (Fostering long-term relationship) ควรพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการให้ใกล้ชิดกันมากขึ้นในลักษณะเครือข่ายเช่นการทำ MOU เป็นต้นซึ่งจะทำให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอน

สามารถร่วมฝึกประสบการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและได้รับแรงงานที่มีคุณภาพตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

สถาบันการศึกษา

1. สถาบันการศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อให้คุณภาพของบัณฑิตเป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต
2. จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นความสำคัญของการปรับปรุงการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ โดยการเพิ่มกรณีศึกษาหรือร่วมมือกับภาคเอกชนในการถ่ายทอดประสบการณ์ทางวิชาชีพ ตั้งแต่ภายในห้องเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะกรณีศึกษาในเชิงคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุดตามความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต
3. สถาบันการศึกษาควรทำความเข้าใจกับสถานประกอบการเกี่ยวกับแนวทางการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสม ตามมาตรฐานที่ควรดำเนินการร่วมกัน และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้ชัดเจน
4. ควรเพิ่มการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวในการจัดการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างสถาบันศึกษากับสถานประกอบการผ่านการลงนามความร่วมมือ

สถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิต

1. สถานประกอบการควรคัดเลือกสรรหาพี่เลี้ยงที่มีศักยภาพ และมีความพร้อมในการเป็นผู้นำให้ดูแลนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ โดยกำหนดบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และเทคนิคการเป็นผู้นำให้กับพี่เลี้ยงให้ชัดเจน ทั้งนี้ อาจจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน
2. สถานประกอบการควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพอย่างเป็นทางการ เพื่อปรับทัศนคติระหว่างกัน และชี้แจงข้อกำหนดต่าง ๆ รวมถึงความคาดหวังของสถานประกอบการต่อการเปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาทราบเป้าหมาย ข้อกำหนด และความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตอย่างชัดเจน
3. องค์กรผู้ใช้บัณฑิตควรลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา เพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาแรงงานร่วมกัน โดยอาจเป็นการลงนามความร่วมมือในลักษณะสมาคม หรือกลุ่มองค์กรกับสถาบันการศึกษา

หน่วยงานควบคุม

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ให้กับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยตรง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันการศึกษาได้กำหนดช่วงเวลาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม การศึกษาครั้งต่อไปควรแยกการศึกษาระหว่างกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้ทราบความต้องการเชิงลึกของแต่ละประเภทธุรกิจ
2. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ และองค์กรผู้ผลิตบัณฑิตคือ สถาบันการศึกษา ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษากับกลุ่มบัณฑิตที่เคยเข้าร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ เพื่อให้เห็นทิศทางหรือแนวโน้มของคุณลักษณะที่ต้องการ เนื่องจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากยุคสมัย (Generation)
3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-sectional research) ควรศึกษาในการศึกษาเชิงพรรณาระยะยาว (Longitudinal descriptive study) ในลักษณะวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation research) หลังจากสถาบันการศึกษาปรับเปลี่ยนหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตแล้ว

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2560). *สถิตินักท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก [www.tourism.go.th/view/1/สถิติ
นักท่องเที่ยว/TH-TH#](http://www.tourism.go.th/view/1/สถิติ%20นักท่องเที่ยว/TH-TH#)
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). *สถิติการจดทะเบียนคงอยู่*. เข้าถึงได้จาก [http://datawarehouse.
dbd.go.th/bdw/menu/est/1.html](http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/menu/est/1.html)
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553, 12 เมษายน). *มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยว
และการโรงแรม พ.ศ. 2553*.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2553). *จิตวิทยาสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เจริญ แสนภักดี. (2541). การฝึกอบรมชนิดต่าง ๆ. *วิทยาการจัดการบริหารคน*, 1(1), 101-111.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2553). *ไทยกับ AEC ในยุคสมัยแห่งเอเชีย*.
เข้าถึงได้จาก http://www.exim.go.th/doc/EXIM_Forum_2.pdf
- ธนาศิริ ชะระอ่ำ. (2554). *รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสาย
อาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา, คณะ
ครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัชชัย ทีชชุนทเถียร และไพฑูริย์ นิยมนา. (2538). ผลการดำเนินงานโครงการสหกิจศึกษาและ
พัฒนาอาชีพในหลักสูตรระดับปริญญาตรี. *วารสารเทคโนโลยีสุนารี*, 5, 114-134.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์
พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2557). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ:
จามจุรีโปรดักท์.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปานเพชร ชินินทร, จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร, อัครรัตน์ พูลกระจ่าง, วิวัฒน์ คลังวิจิตร, วนิดา ฉินนะโสต, เทอดเกียรติ ลิ้มปิทีปการ และวิเชษฐ์ พลายมาศ. (2553). แนวทางการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-Integrated Learning : WIL) ในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย. *สัมมนา WIL (Work-Integrated Learning) มิติใหม่ของอุดมศึกษาไทย*, วันที่ 25 พฤษภาคม 2553, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). การประเมินผลการฝึกอบรม. *วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 6(1), 83-148.
- พัชนี นนทศักดิ์ และเกศริน อิมเล็ก. (2553). *การศึกษาสถานภาพ ค่ายภาพ และความพร้อมในการพัฒนาและดำเนินการสหกิจศึกษาของเครือข่ายการพัฒนาอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือและองค์กรผู้ใช้บัณฑิต*. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชิตชัย รัชตามพร. (2552). *คุณค่าและกระบวนการถ่ายทอดภูมิปัญญาไทยจากการประดิษฐ์เรือจิวในเขตพื้นที่ภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ภัทราวดี มากมี. (2559). การออกแบบการวิจัยสำหรับการวิจัยแบบผสมผสานวิธี. *วารสารสมาคมนักวิจัยสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 21(2), หน้า 19-31.
- เมธีรัตน์ นวาศุขย์. (2536). *ดุริยสุนทรีย์ = การประเมินคุณค่าตามทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ของโซเปินฮาวเออร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาปรัชญา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองยศ วัชรเกตุ. (2553). สหกิจศึกษากับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตสู่ตลาดแรงงาน. *วารสารนักบริหาร*, 30(1), หน้า 101-104.
- วรรณภา ลือกิตินนท์, พัชนี นนทศักดิ์ และพัชฌันธยา เสาะแสวง. (2557). *การติดตามคุณภาพบัณฑิตสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2554 – 2555*. รายงานการวิจัย, สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- วันชัย มีชาติ. (2551). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2543). การวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยใช้เทคนิควิเคราะห์: เทคนิคเดลฟาย. *วารสาร วิทยบริการ*, 11(2), 30-38.
- วิจิตร ศรีสอ้าน, สุเมธ แยมน์น, นฤมล รักษาสุข, นิมนวล ศรีจาด, ชลลดา มงคลวนิช, พงมาลัย สุรนิลพงศ์, ธวัชชัย ทิฆุณห์เถียร, บุญชัย วิจิตรเสถียร, วีรพงศ์ พลนิกรกิจ, สัมพันธ์

- ศิลปนาฏ, อัสนียา สุวรรณศิริกุล, วุฒิ ด่านกิตติกุล, กัณทิมา ศิริจีระชัย, ธีระสุด สุขก่าเนต, ฉัตรเพชร ยศพล และอลงกต ยะไวทย์. (2552). *ประมวลสาระชุดฝึกอบบรมสหกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ: สมาคมสหกิจศึกษาไทย.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). *การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมาคมสหกิจศึกษาไทย. (2552). *มาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นครราชสีมา: สมาคมสหกิจศึกษาไทย.
- สมาคมสหกิจศึกษาไทย. (ม.ป.ป.). *รายงานการสำรวจสถานภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาในประเทศไทยอาเซียน*. เข้าถึงได้จาก <http://tace.or.th/download/เอกสารสมาคม/รายงานการสำรวจสถานภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาในประเทศไทยอาเซียน.pdf>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 – 2565) (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552, 16 กรกฎาคม). *แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *โครงการส่งเสริมการพัฒนาสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mua.go.th/users/bphe/cooperative/>
- สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว. (2554). *รายชื่อสถาบันการศึกษาที่ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรวิชามัคคุเทศก์ โดย กรมการท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tourismcentre.go.th/index.asp?pageid=160>
- สุจิตรา กระทบดความ และเมธียา เนตตกุล. (2554). *ความคาดหวัง สภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตามทรรศนะของผู้ประกอบการ*. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ. (2551). *คู่มือการวัดทางจิตวิทยา : Manual of Psychological Testing*. กรุงเทพฯ: เมดิคัล มีเดีย.
- สุญญาตา นามตาปี. (2556). *การประเมินสภาพการดำเนินงานและเป้าหมายที่คาดหวังโครงการสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษาในเครือข่ายสหกิจศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- Jackson, D. (2013). The contribution of work-integrated learning to undergraduate employability skill outcomes. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 14(2), 99-115.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing* (12th Edition). New Jersey: Pearson Education.
- McMillan, J.H., & Schumacher, S. (2001). *Research in Education: A Conceptual Introduction* (5th ed). United State: Addison Wesley Longman.
- Pennaforte, A. and Pretti, T.J. (2015). Developing the conditions for co-op students' organizational commitment through cooperative education. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 16(1), 39-51.
- Purdie, F., Ward, L., Mcadie, T., and King, N. (2013). Are work-integrated learning (WIL) students better equipped psychologically for work post-graduation than their non-work-integrated learning peers? Some initial findings from a UK University. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 14(2), 117-125.
- Zegwaard, K. E., and Coll, R. K. (2011). Using cooperative education and work-integrated education to provide career clarification. *Science Education International*, 22(4), 282-291.
- Zegwaard, K.E. and Mccurdy. S. (2015). The influence of work-integrated learning on motivation to undertake graduate studies. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 15(1), 13-28.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)
และผู้เข้าร่วมประชุม (Participants) ในการสนทนากลุ่มย่อย (Focus group)

ตารางที่ ก-1 รายนามหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ภาคเหนือ

ลำดับ	ตัวแทนหน่วยงาน	เลขที่หนังสือขอความอนุเคราะห์	วันสัมภาษณ์
1	บริษัท สแตนดาร์ด ทัวร์ จำกัด	ที่ ศธ 6203.1/0169	21 ก.พ. 60 เวลา 10.00 น.

2	ชมรมมัคคุเทศก์รักษ์ล้านนา	ติดต่อโดยตรง	21 ก.พ. 60 เวลา 11.30 น.
3	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่	ที่ ศธ 6203.1/0171	21 ก.พ. 60 เวลา 13.30 น.
4	คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้	ที่ ศธ 6203.1/0168	21 ก.พ. 60 เวลา 15.00 น.
5	คุณชาญชัย เมฆศิริ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ (เขตแม่ คาว)	ที่ ศธ 6203.1/0176	22 ก.พ. 60 เวลา 10.00 น.
6	คุณนิรัติศัย ร่มไทรย์ สำนักงานการท่องเที่ยวและ กีฬาจังหวัดเชียงใหม่	ติดต่อโดยตรง	22 ก.พ. 60 เวลา 13.30 น.
7	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานเชียงใหม่	ติดต่อโดยตรง	1 มี.ค. 60 เวลา 13.00 น.
8	ชมรมบริหารงานบุคคลโรงแรม	ติดต่อโดยตรง	25 ส.ค. 60 เวลา 13.00 น.
9	คุณศิริกาญจน์ อินخال	ติดต่อโดยตรง	28 ส.ค. 60 เวลา 14.00 น.
10.	คุณวลัยวรรณ มณีรัตน์	ติดต่อโดยตรง	27 ส.ค. 60 เวลา 13.00 น.

ตารางที่ ก-2 รายชื่อหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	ตัวแทนหน่วยงาน	เลขที่หนังสือขอความอนุเคราะห์	วันสัมภาษณ์
1	โรงแรมสีมธานี	ที่ ศธ 6203.1/0243	2 เม.ย. 60 เวลา 10.00 น.
2	โรงแรมดุสิตปรีนเซส โคราช	ที่ ศธ 6203.1/0246	2 เม.ย. 60 เวลา เวลา 11.00 น.
3	อ.ขวัญอิสรา ภูมิศิริ ไพบูลย์คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราช ภัฏนครราชสีมา	ติดต่อโดยตรง	2 เม.ย. 60 เวลา เวลา 11.00 น.
4	สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดขอนแก่น	ที่ ศธ 6203.1/0246	3 เม.ย. 60 เวลา 17.00 น.
5	สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดขอนแก่น	ที่ ศธ 6203.1/0250	3 เม.ย. 60 เวลา 10.00 น.
6	คุณสรวิฑูฒิ ศิริยัน โรงแรมเดอะ กลาเซีย	ที่ ศธ 6203.1/0243	3 เม.ย. 60 เวลา 14.30 น.
7	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมแคนทารี โคราช	ติดต่อโดยตรง	2 ต.ค. 60 เวลา 18.00 น.
8	อ.กรรณิการ์ ศรีไชโย รักษ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี	ติดต่อโดยตรง	26 ก.ย. 60 เวลา 14.00 น.
9	ดร.สายรุ้ง ดินโคกสูง คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ติดต่อโดยตรง	22 ก.ย. 60 เวลา 14.00 น.
10	โรงแรม U-Hotel จังหวัด อุบลราชธานี	ติดต่อโดยตรง	22 ก.ย. 60 เวลา 15.00 น.

ตารางที่ ก-3 รายชื่อหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ภาคกลางตะวันตก
ตะวันออก

ลำดับ	ตัวแทนหน่วยงาน	เลขที่หนังสือขอความอนุเคราะห์	วันสัมภาษณ์
1	คุณวีระ บำรุงศรี สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว	ติดต่อโดยตรง	12 ก.ค. 60 เวลา 13.00 น.
2	คุณบุญทริก กุศลวิทย์ สมาคม โรงแรมภาคตะวันออก	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	9 ก.ค. 60 เวลา 16.15 น.
3	ดร.พันธุ์พัฒน์ กัลยา Chatrium Hotels & Residences	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	9 ก.ค. 60 เวลา 15.00 น.
4	คุณลีลี ก่อกิจความดีบริษัท สกาเดีย แอร์ เอ็กซ์เพรส จำกัด	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	21 ก.ค. 60 เวลา 16.30 น.
5	คุณภัทธิยามาส บุญสม Holiday Inn Pattaya	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	13 ก.ค. 60 เวลา 09.00 น.
6	หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล สายการบิน Low Cost Thai Air Asia	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	12 ก.ค. 60 เวลา 15.00 น.
7	ดร.ประยุทธ์ อินแบน ฝ่ายสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชชนครินทร์	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	3 ก.ค. 60 เวลา 10.00 น.
8	อาจารย์จรัสชัย หมั่นฤทธ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย หัวเฉียว	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	17 ก.ค. 60 เวลา 13.00 น.
9	คุณชัยสิทธิ์ ทองคำ บริษัท รุ่งโรจน์ทัวร์ แทรเวล	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	3 ส.ค. 2560 เวลา 16.00 น.

	เซ็นเตอร์ จำกัด		
10	คุณเสงี่ยม เอกโชติ บริษัทเบรคเวย์ แทรเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนล จำกัด	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	3 ส.ค. 2560 เวลา 15.00 น.

ตารางที่ ก-4 รายชื่อหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ภาคใต้

ลำดับ	ตัวแทนหน่วยงาน	เลขที่หนังสือขอความอนุเคราะห์	วันสัมภาษณ์
1	อ.อัมมาน โสตาหวันคณะ พาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	31 ก.ค. 60 เวลา 11.30 น.
2	นายบรรจง นฤพรเมธี สมาคมการท่องเที่ยวและ โรงแรมจังหวัดตรัง	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	31 ก.ค. 60 เวลา 18.30 น.
3	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรม Krabi Front Bay Resort	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	1 ส.ค. 60 เวลา 12.40 น.
4	สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	1 ส.ค. 60 เวลา 13.20 น.
5	อ.ฐิติมา รัตนพงษ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	1 ส.ค. 60 เวลา 18.30 น.
6	คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	2 ส.ค. 60 เวลา 08.20 น.

	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้		
7	โรงแรมแกรนด์เซาเทิร์น	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	2 ส.ค. 60 เวลา 09.20 น.
8	คณบดีสำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	2 ส.ค. 60 เวลา 11.40 น.
9	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมแกรนด์ปาร์ค	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	2 ส.ค. 60 เวลา 14.00 น.
10	บริษัท NST Traveller จำกัด	ที่ ศธ 6203.1/ว0677	25 ส.ค. 60 เวลา 13.00 น.

ตารางที่ ก-5 รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) ภาคเหนือ

ลำดับ	หน่วยงาน	ตัวแทนหน่วยงานผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
1	บริษัท โภคาลัย จำกัด (ไฮเทล เอ็ม เชียงใหม่)	คุณศิริกาญจน์ อินخال
2	สมาคมสหพันธ์ท่องเที่ยวภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่	คุณสวรรค์ แคว้นไธสง
3	โรงแรมรอยัล เพนนิงซูลา เชียงใหม่	คุณนารีรัตน์ ทิพย์รัตน์
4	โรงแรมรติล้านนา ริเวอร์ไซด์ สปา รี สอร์ท เชียงใหม่	คุณจันทร์จิรา ผิวแก้ว
5	คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัย แม่โจ้	อาจารย์สวิตา ศุภอุดมฤกษ์ ศรีรัตน์
6	คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ โรงแรมและท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยพายัพ	อาจารย์ชาญชัย เมฆศิริ
7	ภาควิชาการท่องเที่ยว คณะ มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ดร.สมยศ โองเคื้อบ

8	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	อาจารย์อำพร กันทา
9	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	คุณชำนาญ เผือกวัฒนะ
10	สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่	คุณนิรัติศัย ร่มไทรย์
11	โรงแรมรอยัลล้านนา เชียงใหม่	คุณวัลย์วรรณ มณีรัตน์
12	สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	อาจารย์อรดี พันธุ์นิติภูมิ
13	สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชียงใหม่	คุณอนันท์ภรณ์ โหจจินดารัตน์
14	โรงแรมมณีนารากร เชียงใหม่	คุณสมยศ ขจรสุนทร
15	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	อาจารย์สุภาภรณ์ ศุภพลกิจ
16	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	อาจารย์สลิทธิพิทย์ ตียาภรณ์

ตารางที่ ก-6 รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	หน่วยงาน	ตัวแทนหน่วยงานผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
1	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดขอนแก่น	คุณกัญญารัตน์ ท่วมไธสง
2	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น	คุณจักรกฤษณ์ ศิริพานิชย์
3	สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น	คุณภาพล เกษมสันต์ ณ ออยุธยา
4	โรงแรมเจริญธานี ขอนแก่น	คุณบุษบา เสนามนตรี
5	โรงแรมสีมธานี จังหวัดนครราชสีมา	คุณรามณรงค์ นิลกำแหง
6	คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการ	อาจารย์ปรีชญา อุดมผล

	จัดการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี	
7	คณะวิทยาการจัดการ สาขา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	อาจารย์ขวัญอิสรา ภูมิศิริไพบูลย์
8	คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น	คุณฉัญญาลักษณ์ ลิ้มทองกุล
9	วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์	ผศ.ดร.ปวีร์ ศิริรักษ์

ตารางที่ ก-7 รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) ภาคกลางตะวันตกตะวันออก

ลำดับ	หน่วยงาน	ตัวแทนหน่วยงานผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
1	สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว	คุณวีระ บำรุงศรี
2	สมาคมโรงแรมภาคตะวันออก	คุณบุญทริก กุศลวิทย์
3	บริษัท เบรคโอเวย์ แทรเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่น	คุณเสงี่ยม เอกโชติ

	แนล จำกัด	
4	บริษัท สกาเดีย แอร์ เอ็กซ์เพรส จำกัด	คุณลีลี่ ก่อกิจความดี
5	ฝ่ายงานสหกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์	ดร.ประยุทธ์ อินแบน
6	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว	อาจารย์อุจฉริต์ อาจารย์ระศิริกุล
7	บริษัท รุ่งโรจน์ทัวร์ แทรเวล เซ็นเตอร์ จำกัด	
8	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี	อาจารย์มนตรี พลเยี่ยม
9	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี	อาจารย์เจกิตาน์ ศรีสรवल
10	คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา	อาจารย์กิตติภัทท์ ปรีดาธรรม
11	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน พัทยา	คุณอรรรพล ทวีสุนทร

ลำดับ	หน่วยงาน	ตัวแทนหน่วยงานผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
1	สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราช- ภัฏภูเก็ต	อาจารย์สัญญา ฉิมพิมล
2	วิทยาลัยการท่องเที่ยวนานาชาติภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	อาจารย์วรพจน์ ตริสุข
3	คณะกรรมการบริหารและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ภูเก็ต	อาจารย์ปฐวี อินทร์สุวรรณโณ
4	สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศูนย์ ภูเก็ต	อาจารย์สุเทพ สิงห์ฆาพะ
5	สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด ภูเก็ต	คุณเมวิกา ทวีสุทธิ
6	โรงแรมเมโทรโพล จังหวัดภูเก็ต	คุณปรียา แสงรัตน์
7	สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัด พังงา	คุณวิษญาดา สุมิตรกุล
8	คณะบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ภูเก็ต	อาจารย์จันทิรา คงคณาวงษ์
9	สหพันธ์แรงงานธุรกิจโรงแรมและบริการ ภูเก็ต	คุณวิจิตร ดาทันทีศ
10	บริษัท NST Traveller จำกัด	คุณมะลิวัลย์ คงทวี

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ การร่วมฝึกประสบการณ์
ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ

ตารางที่ ข-1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามที่ตั้งของสถานประกอบการ

ที่ตั้งของสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ภาคกลางตะวันตกตะวันออก	242	60.5
ภาคเหนือ	38	9.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	22	5.5
ภาคใต้	98	24.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ ข-2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	100	25.1
6-10 ปี	30	7.5
11-15 ปี	149	37.3
16-20 ปี	21	5.3
มากกว่า 20 ปี	99	24.8
รวม	399	100.0

ตารางที่ ข-3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามขนาดธุรกิจ

ขนาดธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดเล็ก (การจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีสินทรัพย์ ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท)	132	33.3
ขนาดกลาง (การจ้างงาน 51-200 คน หรือมีสินทรัพย์ ถาวรมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท)	144	36.4
ขนาดใหญ่ (การจ้างงานมากกว่า 200 คน หรือมีสินทรัพย์ ถาวรมากกว่า 200 ล้านบาท)	120	30.3
รวม	396	100.0

ตารางที่ ข-4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน

ลักษณะการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	71	17.9
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	3	.8
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	29	7.3
บริษัทจำกัด	256	64.6
บริษัทจำกัดมหาชน	29	7.3
อื่น ๆ	8	2.0
รวม	396	100.0

ตารางที่ ข-5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทของธุรกิจหลัก

ประเภทของธุรกิจหลัก	จำนวน	ร้อยละ
จัดนำเที่ยว	57	14.6
สายการบิน	12	3.1
ที่พักแรม	307	78.5
ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	8	2.0
อื่น ๆ	7	1.8

รวม	391	100.0
------------	------------	--------------

ตารางที่ ข-6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่จัดกลุ่มใหม่

ประเภทของธุรกิจหลัก	จำนวน	ร้อยละ
ที่พักแรม	307	78.5
บริการอื่น	84	21.5
รวม	391	100.0

การร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ตารางที่ ข-7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ร่วมรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์

ระยะเวลาที่ร่วมรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
ปีแรก	48	12.4
1-3 ปี	121	31.2
4-5 ปี	59	15.2
มากกว่า 5 ปี	160	41.2
รวม	388	100.0

ตารางที่ ข-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามจำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์

นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์	น้อยที่สุด	มากที่สุด	□	S.D.
จำนวนเฉลี่ยต่อปี	1	500	17.95	32.086

ตารางที่ ข-9 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการจัดการปฐมนิเทศ

การดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการจัดการปฐมนิเทศ (Orient-valueat-valueion)	126	32.1
มีการจัดการปฐมนิเทศ (Orient-valueat-valueion)	266	67.9
รวม	392	100.0

ตารางที่ ข-10 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามมีคู่มือหรือเอกสารประกอบการทำงานอย่างเป็นทางการ

การดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเอกสารหรือคู่มืออย่างเป็นทางการ	359	92.1
มีเอกสารหรือคู่มืออย่างเป็นทางการ	31	7.9
รวม	390	100.0

ตารางที่ ข-11 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการลงนามความร่วมมือ

การดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการลงนามความร่วมมือ	310	78.7
มีการลงนามความร่วมมือ	84	21.3
รวม	394	100.0

ตารางที่ ข-12 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร

จำนวนครั้งที่ต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ ตลอดหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งตลอดหลักสูตร	85	24.5
2 ครั้งตลอดหลักสูตร	146	42.1
3 ครั้งตลอดหลักสูตร	42	12.1
4 ครั้งตลอดหลักสูตร	60	17.3
5 ครั้งตลอดหลักสูตร	5	1.4
6 ครั้งตลอดหลักสูตร	9	2.6
รวม	347	100.0

ตารางที่ ข-13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะเวลาเฉลี่ยในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ จำแนกตามภาคการเรียนและชั้นปี

ช่วงชั้นปี การศึกษา	ระยะเวลาเฉลี่ยเป็นเดือนต่อภาคเรียน					
	ภาคต้น		ภาคปลาย		ภาคฤดูร้อน	
	□	S.D.	□	S.D.	□	S.D.
ชั้นปีที่ 1	4.00	.000	3.80	.447	2.18	.395
ชั้นปีที่ 2	4.00	.000	3.88	.332	2.24	.641
ชั้นปีที่ 3	3.65	.587	3.74	.602	2.26	.573
ชั้นปีที่ 4	3.84	.479	3.75	.581	2.16	.395

ตารางที่ ข-14 จำนวนและร้อยละของรูปแบบความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร จำนวน 1 ครั้ง

รูปแบบ	ช่วงชั้นปีการศึกษาและภาคการศึกษา												จำนวน	ร้อยละ		
	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4						
	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน				
1							√							11	12.9	
2									√					19	22.4	
3											√			4	4.7	
4												√		41	48.2	
5													√	10	11.8	
														รวม	85	100.0

ตารางที่ ข-15 จำนวนและร้อยละของรูปแบบความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร จำนวน 2 ครั้ง

รูปแบบ	ช่วงชั้นปีการศึกษาและภาคการศึกษา												จำนวน	ร้อยละ	
	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4					
	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน			
1	√										√			1	0.7
2				√							√			2	1.4
3					√						√			5	3.4
4					√								√	1	0.7
5						√					√			5	3.4
6						√						√		5	3.4
7						√							√	1	0.7
8							√				√			1	0.7
9							√					√		1	0.7
10								√		√				1	0.7
11								√			√			2	1.4
12								√				√		31	21.2
13								√					√	3	2.1
14									√		√			2	1.4
15										√		√		66	45.2
16										√			√	5	3.4
17											√	√		4	2.7

18	✓	✓	10	6.8
รวม			146	100.0

ตารางที่ ข-16 จำนวนและร้อยละของรูปแบบความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร จำนวน 3 ครั้ง

รูปแบบ	ช่วงชั้นปีการศึกษาและภาคการศึกษา												จำนวน	ร้อยละ
	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4				
	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน		
1			✓			✓			✓				1	2.4
2				✓				✓				✓	1	2.4
3					✓			✓				✓	4	9.5
4						✓	✓					✓	1	2.4
5						✓				✓			3	7.1
6						✓				✓		✓	1	2.4
7							✓	✓	✓				3	7.1
8							✓		✓		✓		3	7.1
9								✓	✓			✓	2	4.8
10									✓			✓	8	19.0
11										✓		✓	15	35.8
รวม												42	100.0	

ตารางที่ ข-17 จำนวนและร้อยละของรูปแบบความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร จำนวน 4 ครั้ง

รูปแบบ	ช่วงชั้นปีการศึกษาและภาคการศึกษา												จำนวน	ร้อยละ
	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4				
	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน		
1		√			√			√			√		5	8.3
2			√		√			√			√		2	3.3
3			√			√		√			√		5	8.3
4								√	√		√	√	6	10.0
5									√	√	√	√	10	16.6
6						√		√		√		√	1	1.7
7			√			√			√		√		3	5.0
8			√			√		√			√		1	1.7
9			√			√			√			√	3	5.0
10								√	√	√	√		2	3.3
11			√			√			√		√		3	5.0
12	√			√				√				√	1	1.7
13							√	√		√	√		5	8.2
14	√				√			√				√	1	1.7
15			√			√			√			√	1	1.7

16	√			√					√			3	5.0
17	√			√				√			√	4	6.7
18			√		√			√			√	1	1.7
19			√		√			√			√	1	1.7
20	√			√				√			√	1	1.7
21									√	√	√	1	1.7
รวม												60	100.0

ตารางที่ ข-18 จำนวนและร้อยละของรูปแบบความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร จำนวน 5 ครั้ง

รูปแบบ	ช่วงชั้นปีการศึกษาและภาคการศึกษา												จำนวน	ร้อยละ
	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4				
	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน		
1							√	√	√	√	√		5	100.0
รวม												5	100.0	

ตารางที่ ข-19 จำนวนและร้อยละของรูปแบบความต้องการให้ฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตร จำนวน 6 ครั้ง

รูปแบบ	ช่วงชั้นปีการศึกษาและภาคการศึกษา												จำนวน	ร้อยละ
	ชั้นปีที่ 1			ชั้นปีที่ 2			ชั้นปีที่ 3			ชั้นปีที่ 4				
	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน	ต้น	ปลาย	ฤดูร้อน		
1							√	√	√	√	√	√	6	66.7

2	✓		✓	✓	✓	✓	✓	1	11.1
3		✓	✓	✓	✓	✓	✓	2	22.2
รวม								9	100.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	33.1
หญิง	267	66.9
รวม	399	100.0

ตารางที่ ข-21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	135	33.8
31 - 40 ปี	175	43.8
41 - 50 ปี	68	17.0
มากกว่า 50 ปี	22	5.4
รวม	400	100.0

ตารางที่ ข-22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	219	54.9
สมรส	172	43.1
หย่าร้าง	8	2.0
รวม	399	100.0

ตารางที่ ข-23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,001 บาท	43	10.8
15,001-25,000 บาท	165	41.5

25,001 - 35,000 บาท	86	21.6
35,001 - 55,000 บาท	65	16.3
มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป	39	9.8
รวม	398	100.0

ตารางที่ ข-24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	14.6
ปริญญาตรี	284	71.5
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.9
รวม	397	100.0

ตารางที่ ข-25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	11	2.8
1-3 ปี	89	22.3
4-5 ปี	56	14.0
5-10 ปี	107	26.7
11-15 ปี	70	17.5
มากกว่า 15 ปี	67	16.7
รวม	400	100.0

ตารางที่ ข-26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะในกิจการ

สถานะในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการแต่เพียงผู้เดียว	33	8.3
หุ้นส่วนกิจการหรือกรรมการผู้มีอำนาจ	12	3.0
ผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายของกิจการ	25	6.3

ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	10	2.5
ผู้จัดการฝ่ายหรือเทียบเท่า	95	24.0
ผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า	135	34.2
อื่น ๆ	86	21.7
รวม	396	100.0

ตารางที่ ข-27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริการห้องพัก	41	10.3
ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	33	8.3
ฝ่ายจัดการท่องเที่ยว	26	6.5
ฝ่ายบริการลูกค้า	53	13.2
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	213	53.4
ฝ่ายการตลาดและการขาย	10	2.5
อื่น ๆ	23	5.8
รวม	399	100.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตารางที่ ข-28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome)

ด้าน	ระดับความต้องการ		
	<input type="checkbox"/>	S.D.	อันดับ
		ระดับ	อันดับ

คุณธรรมจริยธรรม	4.54	0.481	มากที่สุด	1
ความรู้	3.83	0.668	มาก	5
ทักษะทางปัญญา	4.08	0.587	มาก	3
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	4.34	0.543	มากที่สุด	2
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.90	0.626	มาก	4

ตารางที่ ข-29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในผลการเรียนรู้
(Learning Outcome) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

คุณธรรม จริยธรรม	ระดับความต้องการ			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.73	0.538	มากที่สุด	1
มีค่านิยมความเป็นไทย	4.53	0.662	มากที่สุด	7
มีจิตบริการ	4.72	0.529	มากที่สุด	2
มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี	4.47	0.643	มากที่สุด	12
มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคม	4.60	0.607	มากที่สุด	5
มีบุคลิกภาพที่ดี	4.36	0.691	มากที่สุด	16
มีความเป็นมิตร	4.50	0.607	มากที่สุด	10
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจ	4.49	0.655	มากที่สุด	11
มองโลกในแง่ดี	4.40	0.684	มากที่สุด	15
มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ	4.65	0.620	มากที่สุด	4
มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม	4.53	0.651	มากที่สุด	8
มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ทางสังคม และข้อบังคับขององค์กร	4.52	0.678	มากที่สุด	9
มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ	4.54	0.643	มากที่สุด	6
มีความภูมิใจในวิชาชีพ	4.47	0.678	มากที่สุด	13

ร้กงานบริการ	4.68	0.571	มากที่สุด	3
มีแรงจูงใจในการทำงาน	4.46	0.666	มากที่สุด	14
รวม	4.54	0.481	มากที่สุด	

ตารางที่ ข-30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านความรู้

ความรู้	ระดับความต้องการ			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ	3.83	0.809	มาก	6
มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร	3.96	0.710	มาก	3
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทนำเที่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น)	3.94	0.792	มาก	4
มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวประเพณี และเรื่องท้องถิ่น	3.67	0.801	มาก	10
มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	3.83	0.803	มาก	5
มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้	4.01	0.805	มาก	2

ตารางที่ ข-30 (ต่อ)

ความรู้	ระดับความต้องการ			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความรอบรู้ด้านการเงินธุรกิจ เศรษฐกิจ	3.52	0.876	มาก	11
มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง	3.69	0.860	มาก	9
มีการติดตามสถานการณ์โลก	3.79	0.820	มาก	8
มีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม	3.81	0.823	มาก	7
มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	4.13	0.813	มาก	1
รวม	3.83	0.668	มาก	

ตารางที่ ข-31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านทักษะทางปัญญา

ทักษะทางปัญญา	ระดับความต้องการ			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.31	0.755	มากที่สุด	1
มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์	4.30	0.702	มากที่สุด	2
ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยงและความขัดแย้ง	3.97	0.816	มาก	11
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.98	0.733	มาก	10
มีความสามารถในการบริหารเวลา	4.28	0.711	มากที่สุด	3
มีความสามารถในการประเมินสถานะอารมณ์ของผู้อื่น	4.14	0.786	มาก	6
มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน	4.10	0.742	มาก	7
มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์)	3.82	0.829	มาก	13
มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์	3.80	0.758	มาก	14
มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล	3.97	0.760	มาก	12
มีความฉลาดทางอารมณ์	4.22	0.719	มากที่สุด	5
มีความฉลาดทางวัฒนธรรมหรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	4.00	0.772	มาก	8
การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว	3.99	0.777	มาก	9
มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว	4.26	0.704	มากที่สุด	4
รวม	4.08	0.587	มาก	

ตารางที่ ข-32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ระดับความต้องการ			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.61	0.619	มากที่สุด	1
มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.56	0.631	มากที่สุด	3
มีการทำงานเป็นทีม	4.55	0.618	มากที่สุด	4

มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน	4.09	0.755	มาก	15
มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร	4.20	0.696	มาก	11
มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา	4.12	0.777	มาก	12
มีความเคารพหัวหน้างาน	4.49	0.675	มากที่สุด	5
รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน	4.39	0.688	มากที่สุด	7
มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น	4.38	0.681	มากที่สุด	8
มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน	4.30	0.705	มากที่สุด	9
ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	4.44	0.665	มากที่สุด	6
มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง	4.12	0.779	มาก	13
มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ	4.11	0.738	มาก	14
มีความตรงต่อเวลา	4.58	0.640	มากที่สุด	2
การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร	4.21	0.745	มากที่สุด	10
รวม	4.34	0.543	มากที่สุด	

ตารางที่ ข-33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับความต้องการ			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	4.15	0.844	มาก	1
มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ	3.72	0.919	มาก	8
ความสามารถในควบคุมภาษากายที่เหมาะสม	4.12	0.761	มาก	2
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า	3.99	0.787	มาก	4
ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน	4.01	0.793	มาก	3
ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน	3.89	0.808	มาก	5
ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่	3.86	0.837	มาก	6
ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้	3.74	0.768	มาก	7
ความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้	3.57	0.887	มาก	9
รวม	3.90	0.626	มาก	

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอน
รูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตารางที่ ข-34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการ
จัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการ

ด้าน	ระดับความคิดเห็น			
	□	S.D.	ระดับ	อันดับ
สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและ การบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้มีภาพลักษณ์ที่ดีในเชิง CSR ด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา	3.91	0.722	มาก	1
นิสิต/ นักศึกษาโครงการ CWIE ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของ พนักงานประจำได้	3.75	0.665	มาก	3
นิสิต/ นักศึกษาโครงการ CWIE สามารถทดแทนพนักงานประจำ ได้	3.53	0.802	มาก	7
สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการ CWIE ได้รับ ทราบวิทยาการหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนิสิต/ นักศึกษา	3.51	0.819	มาก	8
รายงานที่นิสิต/ นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นระหว่างเข้าร่วมโครงการ CWIE มีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของ องค์กรได้	3.54	0.830	มาก	6
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาในการสรรหาพนักงาน ใหม่ลดลงจากฐานข้อมูลนิสิต/ นักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE	3.49	0.840	มาก	9
นิสิต/ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วกลับเข้ามาทำงานในองค์กร ที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ จะปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว	3.82	0.810	มาก	2
พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับองค์กรช่วย ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานให้กับองค์กรได้	3.57	0.856	มาก	5
พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE มีโอกาสก้าวหน้าใน หน้าที่การงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE	3.63	0.836	มาก	4
รวม	3.64	0.638	มาก	

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Out-
valuecomes) จากการเรียนการสอนในรูปแบบ CWIE และระดับความคิดเห็นต่อคุณ
ค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE

ตารางที่ ข-35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามที่ตั้งของสถานประกอบการ

ด้าน	ที่ตั้งของสถานประกอบการ												F-Value	Sig.
	ภาคกลาง			ภาคเหนือ			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคใต้				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรม จริยธรรม	4.52	0.462	มากที่สุด	4.80	0.166	มากที่สุด	4.77	0.142	มากที่สุด	4.45	0.598	มากที่สุด	7.192	0.000**
ความรู้	3.73	0.653	มากที่สุด	4.41	0.466	มากที่สุด	4.63	0.339	มากที่สุด	3.68	0.586	มากที่สุด	28.218	0.000**
ทักษะทางปัญญา	4.01	0.580	มากที่สุด	4.41	0.336	มากที่สุด	4.66	0.288	มากที่สุด	4.00	0.619	มากที่สุด	13.938	0.000**
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	4.35	0.522	มากที่สุด	4.46	0.320	มากที่สุด	4.69	0.168	มากที่สุด	4.20	0.660	มากที่สุด	6.208	0.000**
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	3.85	0.622	มากที่สุด	4.05	0.521	มากที่สุด	4.59	0.316	มากที่สุด	3.79	0.627	มากที่สุด	11.835	0.000**
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.54	0.562	มากที่สุด	3.61	0.581	มากที่สุด	4.53	0.431	มากที่สุด	3.68	0.712	มากที่สุด	18.362	0.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ด้าน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน															F-Value	Sig.
	1-5 ปี			6-10 ปี			11-15 ปี			16-20 ปี			มากกว่า20 ปี				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.58	0.460	มากที่สุด	4.42	0.617	มากที่สุด	4.53	0.484	มากที่สุด	4.71	0.254	มากที่สุด	4.52	0.482	มากที่สุด	1.436	0.221
ความรู้	3.94	0.616	มาก	3.86	0.800	มาก	3.80	0.644	มาก	3.89	0.542	มาก	3.77	0.732	มาก	0.948	0.436
ทักษะทางปัญญา	4.17	0.624	มาก	4.00	0.648	มาก	4.06	0.553	มาก	4.17	0.378	มาก	4.04	0.615	มาก	1.015	0.400
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	4.42	0.564	มากที่สุด	4.23	0.566	มากที่สุด	4.36	0.523	มากที่สุด	4.26	0.372	มากที่สุด	4.30	0.576	มากที่สุด	1.072	0.370
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.96	0.632	มาก	3.80	0.695	มาก	3.87	0.612	มาก	3.89	0.686	มาก	3.91	0.615	มาก	0.496	0.739
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.79	0.598	มาก	3.65	0.661	มาก	3.63	0.670	มาก	3.68	0.630	มาก	3.51	0.606	มาก	2.359	0.053

ตารางที่ ข-37 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามขนาดธุรกิจ

ด้าน	ขนาดธุรกิจ									F-Value	Sig.
	ขนาดเล็ก			ขนาดกลาง			ขนาดใหญ่				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.58	0.429	มากที่สุด	4.56	0.474	มากที่สุด	4.48	0.536	มากที่สุด	1.518	0.220
ความรู้	3.93	0.756	มาก	3.89	0.628	มาก	3.67	0.598	มาก	5.267	0.006**
ทักษะทางปัญญา	4.28	0.576	มากที่สุด	4.04	0.553	มาก	3.93	0.597	มาก	11.567	0.000**
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.43	0.540	มากที่สุด	4.35	0.489	มากที่สุด	4.25	0.603	มากที่สุด	3.425	0.034*
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.94	0.653	มาก	3.88	0.602	มาก	3.86	0.637	มาก	0.569	0.567
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.68	0.690	มาก	3.58	0.591	มาก	3.67	0.644	มาก	1.094	0.336

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-38 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน

ด้าน	ลักษณะการดำเนินงาน															F- Value	Sig.			
	เจ้าของคนเดียว			ห้างหุ้นส่วนสามัญ			ห้างหุ้นส่วน จำกัด			บริษัทจำกัด			บริษัทจำกัด มหาชน					อื่นๆ		
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ			□	S.D.	ระดับ
คุณธรรมจริยธรรม	4.51	0.549	มากที่สุด	4.60	0.072	มากที่สุด	4.46	0.456	มากที่สุด	4.55	0.462	มากที่สุด	4.67	0.457	มากที่สุด	4.39	0.680	มากที่สุด	0.865	0.505
ความรู้	3.74	0.698	มากที่สุด	3.45	0.787	มากที่สุด	3.80	0.744	มากที่สุด	3.84	0.655	มากที่สุด	4.08	0.601	มากที่สุด	3.90	0.676	มากที่สุด	1.320	0.255
ทักษะทางปัญญา	3.98	0.623	มากที่สุด	4.02	0.536	มากที่สุด	4.06	0.478	มากที่สุด	4.10	0.599	มากที่สุด	4.23	0.496	มากที่สุด	4.11	0.524	มากที่สุด	0.841	0.521
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.27	0.599	มากที่สุด	4.51	0.038	มากที่สุด	4.39	0.418	มากที่สุด	4.36	0.544	มากที่สุด	4.38	0.528	มากที่สุด	4.27	0.603	มากที่สุด	0.453	0.811

ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ

สารสนเทศ

คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE 3.56 0.604 มาก 4.56 0.000 มาก 3.68 0.707 มาก 3.63 0.637 มาก 3.82 0.603 มาก 3.63 0.693 มาก 1.954 0.085

ที่สุด

ตารางที่ ข-39 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่ปรับแก้ใหม่

ด้าน	ประเภทของธุรกิจหลัก						t-Value	Sig.
	ที่พักแรม			บริการอื่น				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.72	0.564	มากที่สุด	4.77	0.449	มากที่สุด	0.869	0.385
มีค่านิยม ความเป็นไทย	4.56	0.660	มากที่สุด	4.45	0.684	มากที่สุด	1.251	0.212
มีจิตบริการ	4.72	0.545	มากที่สุด	4.68	0.495	มากที่สุด	0.614	0.540
มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี	4.51	0.631	มากที่สุด	4.36	0.691	มากที่สุด	1.795	0.073
มีกาลเทศะ รู้มารยาททางสังคม	4.60	0.618	มากที่สุด	4.58	0.585	มากที่สุด	0.256	0.798
มีบุคลิกภาพที่ดี	4.38	0.696	มากที่สุด	4.32	0.662	มากที่สุด	0.703	0.482
มีความเป็นมิตร	4.47	0.620	มากที่สุด	4.60	0.562	มากที่สุด	1.603	0.110
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ	4.47	0.682	มากที่สุด	4.58	0.564	มากที่สุด	1.529	0.128
มองโลกในแง่ดี	4.38	0.701	มากที่สุด	4.47	0.634	มากที่สุด	1.044	0.297
มีความอดทนอดกลั้นต่อการ ให้บริการ	4.63	0.623	มากที่สุด	4.65	0.633	มากที่สุด	0.227	0.821
มีความรับผิดชอบต่อการเป็น สมาชิกที่ดีของสังคม	4.54	0.646	มากที่สุด	4.51	0.668	มากที่สุด	0.353	0.724
มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ ทางสังคม และข้อบังคับของ องค์กร	4.53	0.691	มากที่สุด	4.45	0.648	มากที่สุด	0.943	0.347
มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ	4.55	0.646	มากที่สุด	4.50	0.649	มากที่สุด	0.588	0.557
มีความภูมิใจในวิชาชีพ	4.47	0.677	มากที่สุด	4.42	0.698	มากที่สุด	0.671	0.503
รักงานบริการ	4.66	0.595	มากที่สุด	4.73	0.499	มากที่สุด	1.097	0.275
มีแรงจูงใจในการทำงาน	4.43	0.679	มากที่สุด	4.54	0.630	มากที่สุด	1.263	0.207
คุณธรรม จริยธรรม	4.54	0.504	มากที่สุด	4.54	0.412	มากที่สุด	0.011	0.992

ตารางที่ ข-40 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ Learning Outcome) ด้านความรู้ จำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่ปรับแก้ใหม่

ด้าน	ประเภทของธุรกิจหลัก						t-Value	Sig.
	ที่พักแรม			บริการอื่น				
	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ		
มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ	3.81	0.748	มาก	3.90	1.007	มาก	0.799	0.426
มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร	3.99	0.655	มาก	3.86	0.871	มาก	1.340	0.183
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ	3.92	0.774	มาก	4.04	0.857	มาก	1.187	0.236
มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวประเพณี และเรื่องท้องถิ่น	3.61	0.779	มาก	3.87	0.875	มาก	2.598	0.010**
มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	3.83	0.748	มาก	3.82	0.984	มาก	0.088	0.930
มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ต่อลูกค้าได้	4.02	0.763	มาก	3.95	0.949	มาก	0.634	0.528
มีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ	3.53	0.809	มาก	3.52	1.081	มาก	0.077	0.939
มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง	3.67	0.804	มาก	3.80	0.991	มาก	1.122	0.264
มีการติดตามสถานการณ์โลก	3.74	0.798	มาก	3.96	0.884	มาก	2.231	0.026*
มีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม	3.81	0.785	มาก	3.82	0.959	มาก	0.086	0.932
มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรม และจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยว	4.12	0.814	มาก	4.15	0.814	มาก	0.342	0.733

และการโรงแรม

ความรู้	3.82	0.631	มาก	3.88	0.782	มาก	0.731	0.465
---------	------	-------	-----	------	-------	-----	-------	-------

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-41 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านทักษะทางปัญญา จำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่ปรับแก้ไข

ด้าน	ประเภทของธุรกิจหลัก						t-Value	Sig.
	ที่พักแรม			บริการอื่น				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.25	0.759	มากที่สุด	4.57	0.684	มากที่สุด	3.456	0.001**
มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์	4.28	0.707	มากที่สุด	4.40	0.679	มากที่สุด	1.475	0.141
ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง	3.88	0.789	มาก	4.33	0.813	มากที่สุด	4.521	0.000**
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.92	0.733	มาก	4.23	0.683	มากที่สุด	3.478	0.001**
มีความสามารถในการบริหารเวลา	4.28	0.706	มากที่สุด	4.33	0.718	มากที่สุด	0.560	0.576
มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น	4.06	0.781	มาก	4.43	0.749	มากที่สุด	3.818	0.000**
มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน	4.05	0.749	มาก	4.29	0.687	มากที่สุด	2.555	0.011*
มีความสามารถในการคิดขั้นสูง	3.78	0.831	มาก	4.00	0.792	มาก	2.205	0.028*
มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์	3.75	0.740	มาก	3.98	0.776	มาก	2.475	0.014*

มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล	3.88	0.746	มาก	4.31	0.711	มากที่สุด	4.681	0.000**
มีความฉลาดทางอารมณ์	4.19	0.730	มาก	4.33	0.668	มากที่สุด	1.514	0.131
มีความฉลาดทางวัฒนธรรมหรือ ความสามารถในการเรียนรู้และทำ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	3.96	0.769	มาก	4.20	0.773	มากที่สุด	2.585	0.010**
การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ ด้านการท่องเที่ยว	3.96	0.762	มาก	4.07	0.818	มาก	1.169	0.243
มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว	4.28	0.715	มากที่สุด	4.23	0.665	มากที่สุด	0.629	0.530
ทักษะทางปัญญา	4.04	0.595	มาก	4.26	0.514	มากที่สุด	3.189	0.002**

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-42 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบจำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่ปรับแก้ใหม่

ด้าน	ประเภทของธุรกิจหลัก						t-Value	Sig.
	ที่พักแรม			บริการอื่น				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.61	0.611	มากที่สุด	4.66	0.613	มากที่สุด	0.697	0.486
มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับ มอบหมาย	4.56	0.625	มากที่สุด	4.58	0.625	มากที่สุด	0.330	0.742
มีการทำงานเป็นทีม	4.53	0.630	มากที่สุด	4.61	0.583	มากที่สุด	1.008	0.314
มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการ ทำงาน	4.09	0.748	มาก	4.08	0.779	มาก	0.075	0.940
มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร	4.23	0.703	มากที่สุด	4.10	0.678	มาก	1.510	0.133
มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา	4.12	0.775	มาก	4.12	0.787	มาก	0.036	0.972
มีความเคารพหัวหน้างาน	4.50	0.657	มากที่สุด	4.46	0.752	มากที่สุด	0.406	0.685
รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจาก ทีมงาน	4.38	0.720	มากที่สุด	4.40	0.583	มากที่สุด	0.309	0.758
มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น	4.37	0.682	มากที่สุด	4.40	0.697	มากที่สุด	0.280	0.779
มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเอง และการทำงาน	4.30	0.726	มากที่สุด	4.29	0.651	มากที่สุด	0.174	0.862

ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	4.44	0.676	มากที่สุด	4.44	0.647	มากที่สุด	0.033	0.973
มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง	4.07	0.793	มาก	4.27	0.717	มากที่สุด	2.079	0.038
มีความสามารถในการประสานงานระหว่าง แผนกต่าง ๆ	4.10	0.741	มาก	4.11	0.745	มาก	0.071	0.944
มีความตรงต่อเวลา	4.59	0.648	มากที่สุด	4.52	0.632	มากที่สุด	0.896	0.371
การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดของ องค์กร	4.26	0.727	มากที่สุด	4.06	0.786	มาก	2.128	0.034*
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	4.34	0.554	มาก ที่สุด	4.34	0.506	มาก ที่สุด	0.043	0.966

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ ข-43 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่ปรับแก้ใหม่

ด้าน	ประเภทของธุรกิจหลัก						t-Value	Sig.
	ที่พักแรม			บริการอื่น				
	□ S.D.	ระดับ	□ S.D.	ระดับ	ระดับ			
มีความสามารถในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	4.14	0.806	มาก	4.19	0.963	มาก	0.427	0.670
มีความสามารถในการสื่อสารภาษา ตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ	3.66	0.943	มาก	3.89	0.807	มาก	2.280	0.024*
ความสามารถในควบคุมภาษากายที่ เหมาะสม	4.14	0.753	มาก	4.06	0.802	มาก	0.882	0.378
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อ การค้นคว้า	3.99	0.798	มาก	4.01	0.752	มาก	0.260	0.795

ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน	4.01	0.801	มาก	4.00	0.760	มาก	0.103	0.918
ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน	3.94	0.799	มาก	3.71	0.830	มาก	2.261	0.024*
ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่	3.94	0.813	มาก	3.56	0.855	มาก	3.640	0.000**
ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้	3.77	0.765	มาก	3.59	0.781	มาก	1.910	0.057
ความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้	3.64	0.828	มาก	3.33	1.068	ปานกลาง	2.448	0.016*
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.92	0.638	มาก	3.82	0.579	มาก	1.283	0.200

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-44 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจาก CWIE จำแนกตามประเภทของธุรกิจหลักที่ปรับแก้ใหม่

ด้าน	ประเภทของธุรกิจหลัก						t-Value	Sig.
	ที่พัคแรม			บริการอื่น				
	□ S.D.	ระดับ	มาก	□ S.D.	ระดับ	มาก		
สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้มีภาพลักษณ์ที่ดีในเชิง CSR ด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา	3.94	0.711	มาก	3.82	0.747	มาก	1.320	0.189

นิสิต/ นักศึกษาโครงการ CWIE ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำได้	3.76	0.670	มาก	3.75	0.656	มาก	0.113	0.910
นิสิต/ นักศึกษาโครงการ CWIE สามารถทดแทนพนักงานประจำได้	3.55	0.785	มาก	3.48	0.861	มาก	0.675	0.500
สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการ CWIE ได้รับทราบวิทยาการหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนิสิต/ นักศึกษา	3.53	0.791	มาก	3.48	0.938	มาก	0.500	0.618
รายงานที่นิสิต/ นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นระหว่างเข้าร่วมโครงการ CWIE มีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้	3.53	0.806	มาก	3.54	0.941	มาก	0.081	0.936
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาในการสรรหาพนักงานใหม่ลดลงจากฐานข้อมูลนิสิต/นักศึกษที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE	3.47	0.827	มาก	3.57	0.913	มาก	0.887	0.375
นิสิต/นักศึกษที่สำเร็จการศึกษาแล้วกลับเข้ามาทำงานในองค์กรที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ จะปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว	3.84	0.786	มาก	3.70	0.928	มาก	1.239	0.218
พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับองค์กรช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานให้กับองค์กรได้	3.55	0.858	มาก	3.55	0.859	มาก	0.033	0.974
พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE	3.64	0.829	มาก	3.54	0.874	มาก	0.892	0.373
รวม	3.65	0.623	มาก	3.61	0.705	มาก	0.530	0.596

ตารางที่ ข-45 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามระยะเวลาที่ร่วมรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ

ด้าน	ระยะเวลาที่ร่วมรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ												F- Value	Sig.
	ปีแรก			1-3 ปี			4-5 ปี			มากกว่า 5 ปี				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.57	0.463	มากที่สุด	4.48	0.543	มากที่สุด	4.59	0.456	มากที่สุด	4.56	0.451	มากที่สุด	0.942	0.420
ความรู้	3.88	0.583	มากที่สุด	3.89	0.681	มากที่สุด	3.92	0.659	มากที่สุด	3.75	0.689	มากที่สุด	1.668	0.173
ทักษะทางปัญญา	4.10	0.482	มากที่สุด	4.13	0.653	มากที่สุด	4.04	0.623	มากที่สุด	4.04	0.556	มากที่สุด	0.558	0.643
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.41	0.438	มากที่สุด	4.35	0.597	มากที่สุด	4.36	0.550	มากที่สุด	4.30	0.531	มากที่สุด	0.620	0.602
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	3.91	0.651	มากที่สุด	3.91	0.650	มากที่สุด	3.95	0.641	มากที่สุด	3.85	0.607	มากที่สุด	0.398	0.754
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.76	0.654	มากที่สุด	3.67	0.681	มากที่สุด	3.78	0.617	มากที่สุด	3.55	0.581	มากที่สุด	2.643	0.049*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ ข-46 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจาก CWIE จำแนกตามการจัดปฐมนิเทศ (Orientation)

ด้าน	การปฐมนิเทศ (Orientation)						t-Value	Sig.
	ไม่มี			มี				
	□	S.D.	การแปลค่า	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.52	0.478	มากที่สุด	4.55	0.486	มากที่สุด	0.591	0.555
ความรู้	3.84	0.762	มาก	3.83	0.626	มาก	0.005	0.996
ทักษะทางปัญญา	4.14	0.606	มาก	4.05	0.580	มาก	1.375	0.170
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.35	0.537	มากที่สุด	4.34	0.551	มากที่สุด	0.112	0.911
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.78	0.680	มาก	3.94	0.596	มาก	2.393	0.017*
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.53	0.685	มาก	3.69	0.605	มาก	2.240	0.026*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ ข-47 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจาก CWIE จำแนกตามการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการดำเนินงาน

ด้าน	การจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการดำเนินงาน						t-Value	Sig.
	อย่างเป็นทางการ							
	ไม่มี			มี				
□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ			
คุณธรรมจริยธรรม	4.54	0.493	มากที่สุด	4.54	0.370	มากที่สุด	0.027	0.978
ความรู้	3.84	0.676	มาก	3.73	0.597	มาก	0.852	0.395
ทักษะทางปัญญา	4.08	0.596	มาก	4.06	0.503	มาก	0.150	0.881
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.34	0.555	มากที่สุด	4.38	0.427	มากที่สุด	0.467	0.641

ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ

คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE 3.64 0.645 มาก 3.61 0.541 มาก 0.254 0.800

ตารางที่ ข-48 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจาก CWIE จำแนกตามการลงนามความร่วมมือ

ด้าน	การลงนามความร่วมมือ						t-Value	Sig.
	ไม่มี			มี				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.53	0.483	มากที่สุด	4.60	0.480	มากที่สุด	1.137	0.256
ความรู้	3.78	0.671	มาก	4.04	0.624	มาก	3.210	0.001**
ทักษะทางปัญญา	4.05	0.592	มาก	4.18	0.562	มาก	1.773	0.077
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.32	0.550	มากที่สุด	4.43	0.517	มากที่สุด	1.674	0.095
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.83	0.615	มาก	4.13	0.614	มาก	4.005	0.000**
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.58	0.619	มาก	3.85	0.653	มาก	3.427	0.001**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-49 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจาก CWIE จำแนกตามสถานภาพทางเพศ

ด้าน	เพศ						t-Value	Sig.
	ชาย			หญิง				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.52	0.528	มากที่สุด	4.55	0.457	มากที่สุด	0.68	0.499
ความรู้	3.92	0.687	มาก	3.79	0.655	มาก	1.77	0.077
ทักษะทางปัญญา	4.16	0.583	มาก	4.04	0.586	มาก	1.79	0.075

ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.36	0.548	มากที่สุด	4.33	0.543	มากที่สุด	0.47	0.636
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	3.98	0.619	มาก	3.85	0.626	มาก	1.96	0.050
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.64	0.723	มาก	3.64	0.587	มาก	0.00	0.997

ตารางที่ ข-50 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามอายุ

ด้าน	อายุ												F-Value	Sig.
	น้อยกว่า 30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			มากกว่า 50 ปี				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.50	0.538	มากที่สุด	4.58	0.436	มากที่สุด	4.50	0.496	มากที่สุด	4.65	0.412	มากที่สุด	1.29	0.277
ความรู้	3.80	0.604	มากที่สุด	3.87	0.660	มากที่สุด	3.79	0.811	มากที่สุด	3.85	0.653	มากที่สุด	0.37	0.777
ทักษะทางปัญญา	4.06	0.578	มากที่สุด	4.13	0.579	มากที่สุด	4.01	0.632	มากที่สุด	4.09	0.559	มากที่สุด	0.78	0.505
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.33	0.598	มากที่สุด	4.36	0.517	มากที่สุด	4.27	0.524	มากที่สุด	4.53	0.453	มากที่สุด	1.33	0.263
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.89	0.611	มากที่สุด	3.90	0.623	มากที่สุด	3.85	0.682	มากที่สุด	4.06	0.583	มากที่สุด	0.61	0.612
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.73	0.62	มากที่สุด	3.61	0.642	มากที่สุด	3.57	0.601	มากที่สุด	3.54	0.776	มากที่สุด	1.52	0.209

ตารางที่ ข-51 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามสถานภาพ

ด้าน	สถานภาพ									F-Value	Sig
	โสด			สมรส			หย่าร้าง				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.55	0.453	มากที่สุด	4.54	0.520	มากที่สุด	4.44	0.429	มากที่สุด	0.215	0.806
ความรู้	3.77	0.627	มาก	3.94	0.707	มาก	3.51	0.632	มาก	4.045	0.018*
ทักษะทางปัญญา	4.04	0.564	มาก	4.15	0.612	มาก	3.79	0.551	มาก	2.461	0.087
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.33	0.529	มากที่สุด	4.37	0.566	มากที่สุด	4.23	0.475	มากที่สุด	0.495	0.610
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.88	0.612	มาก	3.94	0.640	มาก	3.49	0.582	มาก	2.356	0.096
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.69	0.60	มาก	3.59	0.691	มาก	3.43	0.491	มาก	1.606	0.202

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.70	0.583	มาก	3.68	0.643	มาก	3.71	0.648	มาก	3.59	0.571	มาก	3.36	0.713	ปานกลาง	2.445	0.046*
-------------------------	------	-------	-----	------	-------	-----	------	-------	-----	------	-------	-----	------	-------	---------	-------	--------

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ ข-53 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่ได้รับจาก CWIE จำแนกตามการศึกษา

ด้าน	ระดับการศึกษา									F-Value	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี				
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.45	0.511	มากที่สุด	4.54	0.489	มากที่สุด	4.65	0.393	มากที่สุด	2.229	0.109
ความรู้	3.83	0.631	มาก	3.84	0.656	มาก	3.84	0.770	มาก	0.003	0.997
ทักษะทางปัญญา	4.05	0.552	มาก	4.07	0.591	มาก	4.22	0.579	มากที่สุด	1.751	0.175
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.35	0.528	มาก	4.35	0.559	มาก	4.33	0.494	มาก	0.025	0.975

ความรู้	3.730.652	มาก	3.810.681	มาก	3.900.551	มาก	3.800.748	มาก	3.960.639	มาก	3.750.640	มาก	0.908	0.475
ทักษะทางปัญญา	3.810.688	มาก	4.120.585	มาก	4.160.597	มาก	4.010.616	มาก	4.190.494	มาก	4.000.593	มาก	1.711	0.131
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	4.160.558	มาก	4.280.633	มากที่สุด	4.410.463	มากที่สุด	4.340.585	มากที่สุด	4.370.443	มากที่สุด	4.370.509	มากที่สุด	0.652	0.660
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.790.748	มาก	3.940.662	มาก	3.860.522	มาก	3.860.668	มาก	3.950.632	มาก	3.890.578	มาก	0.333	0.893
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.460.684	มาก	3.840.686	มาก	3.760.592	มาก	3.600.559	มาก	3.590.668	มาก	3.410.613	มาก	4.183	0.001**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-55 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามสถานะในกิจการ

ด้าน	สถานะในกิจการ							F-Value	Sig.
	เจ้าของกิจการแต่ เพียงผู้เดียว	หุ้นส่วนกิจการ หรือกรรมการผู้มี อำนาจ	ผู้บริหารระดับสูงที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในการ กำหนดนโยบายของ	ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า	ผู้จัดการฝ่ายหรือ เทียบเท่า	ผู้จัดการแผนก หรือเทียบเท่า	อื่น ๆ		

	กิจกรรม																						
	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ	□	S.D.	ระดับ		
คุณธรรมจริยธรรม	4.74	0.362	มากที่สุด	4.44	0.378	มากที่สุด	4.53	0.446	มากที่สุด	4.72	0.256	มากที่สุด	4.65	0.403	มากที่สุด	4.51	0.511	มากที่สุด	4.40	0.549	มากที่สุด	3.351	0.003**
ความรู้	3.84	0.640	มากที่สุด	4.08	0.579	มากที่สุด	3.52	0.885	มากที่สุด	4.38	0.507	มากที่สุด	4.06	0.618	มากที่สุด	3.76	0.679	มากที่สุด	3.71	0.571	มากที่สุด	5.126	0.000**
ทักษะทางปัญญา	4.24	0.553	มากที่สุด	4.27	0.560	มากที่สุด	4.05	0.699	มากที่สุด	4.42	0.455	มากที่สุด	4.23	0.550	มากที่สุด	4.00	0.601	มากที่สุด	3.93	0.542	มากที่สุด	3.607	0.002**
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	4.50	0.447	มากที่สุด	4.40	0.544	มากที่สุด	4.31	0.651	มากที่สุด	4.49	0.337	มากที่สุด	4.43	0.475	มากที่สุด	4.33	0.590	มากที่สุด	4.20	0.532	มากที่สุด	2.178	0.044*
ทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	3.78	0.637	มากที่สุด	3.96	0.727	มากที่สุด	3.85	0.785	มากที่สุด	4.26	0.477	มากที่สุด	4.05	0.611	มากที่สุด	3.85	0.633	มากที่สุด	3.80	0.544	มากที่สุด	2.268	0.037*
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.69	0.865	มากที่สุด	3.83	0.724	มากที่สุด	3.59	0.761	มากที่สุด	4.08	0.714	มากที่สุด	3.59	0.598	มากที่สุด	3.58	0.587	มากที่สุด	3.70	0.582	มากที่สุด	1.440	0.198

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-56 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการในผลการเรียนรู้ (Learning outcomes) และระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ได้รับจาก CWIE จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ด้าน	หน้าที่ความรับผิดชอบ																			F-Value	Sig.		
	ฝ่ายบริการ ห้องพัก		ฝ่ายบริการอาหาร และเครื่องดื่ม		ฝ่ายจัดการ ห้องเที่ยว		ฝ่ายบริการลูกค้า		ฝ่ายทรัพยากร มนุษย์		ฝ่ายการตลาดและ การขาย		อื่น ๆ										
	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ	□ S.D. ระดับ									
คุณธรรมจริยธรรม	4.49	0.611	มากที่สุด	4.47	0.620	มากที่สุด	4.51	0.420	มากที่สุด	4.54	0.472	มากที่สุด	4.57	0.438	มากที่สุด	4.61	0.262	มากที่สุด	4.56	0.491	มากที่สุด	0.326	0.923
ความรู้	3.79	0.656	มากที่สุด	3.65	0.693	มากที่สุด	3.77	0.896	มากที่สุด	4.08	0.463	มากที่สุด	3.84	0.644	มากที่สุด	3.92	1.155	มากที่สุด	3.71	0.605	มากที่สุด	1.714	0.116
ทักษะทางปัญญา	4.17	0.608	มากที่สุด	3.90	0.555	มากที่สุด	4.34	0.638	มากที่สุด	4.17	0.493	มากที่สุด	4.03	0.592	มากที่สุด	4.46	0.368	มากที่สุด	4.06	0.613	มากที่สุด	2.714	0.014*
ทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความ รับผิดชอบ	4.42	0.632	มากที่สุด	4.27	0.593	มากที่สุด	4.35	0.684	มากที่สุด	4.29	0.559	มากที่สุด	4.36	0.489	มากที่สุด	4.38	0.417	มากที่สุด	4.26	0.666	มากที่สุด	0.436	0.854
ทักษะการวิเคราะห์เชิง ตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	3.89	0.676	มากที่สุด	3.70	0.616	มากที่สุด	3.81	0.754	มากที่สุด	4.08	0.558	มากที่สุด	3.92	0.613	มากที่สุด	3.97	0.620	มากที่สุด	3.68	0.569	มากที่สุด	1.804	0.097
คุณค่าที่ได้รับจาก CWIE	3.74	0.618	มากที่สุด	3.63	0.671	มากที่สุด	3.82	0.690	มากที่สุด	3.67	0.566	มากที่สุด	3.61	0.638	มากที่สุด	3.47	0.804	มากที่สุด	3.62	0.651	มากที่สุด	0.726	0.629

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ ข-57 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุ (Multiple Comparison) ระดับความคิดเห็นต่อค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจาก CWIE จำแนกตามที่ตั้งของสถานประกอบการ

ด้าน	ที่ตั้งของสถาน ประกอบการ	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ตะวันออก เฉียงเหนือ
มีภาพลักษณ์ที่ดีในเชิง CSR ด้านให้การ สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา	ภาคเหนือ	0.217	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.908**	1.124**	-
	ภาคใต้	0.063	0.280*	0.844**
นิสิต/นักศึกษาโครงการ CWIE ช่วยแบ่ง เบาภาระการทำงานของพนักงานประจำ ได้	ภาคเหนือ	0.135	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.794**	0.928**	-
	ภาคใต้	0.217**	0.351**	0.577**
นิสิต/นักศึกษาโครงการ CWIE สามารถ ทดแทนพนักงานประจำได้	ภาคเหนือ	0.109	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	1.187**	1.077**	-
	ภาคใต้	0.208	0.099	0.979**
สถานประกอบการได้รับทราบวิทยาการ หรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนิสิต/ นักศึกษา	ภาคเหนือ	0.232	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	1.029**	0.797**	-
	ภาคใต้	0.131	0.101	0.898**
รายงานที่นิสิต/นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นมี ส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพใน การทำงานขององค์กรได้	ภาคเหนือ	0.175	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	1.005**	0.830**	-
	ภาคใต้	0.228	0.054	0.776**
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาใน การสรรหาพนักงานใหม่ลดลง	ภาคเหนือ	0.279	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	1.102**	0.823**	-
	ภาคใต้	0.209	0.070	0.893**
นิสิต/นักศึกษากลับเข้ามาทำงานใน องค์กรที่เคยเข้าร่วมโครงการจะปรับตัว เข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว	ภาคเหนือ	0.150	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.785**	0.934**	-
	ภาคใต้	0.104	0.253	0.681**
พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พนักงานให้กับองค์กรได้	ภาคเหนือ	0.123	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	1.108**	0.986**	-
	ภาคใต้	0.038	0.085	1.071**
พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE มีโอกาสนำหน้ากว่าพนักงานใหม่ที่ไม่ เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE	ภาคเหนือ	0.097	-	-
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.985**	0.888**	-
	ภาคใต้	0.011	0.086	0.974**
รวม	ภาคเหนือ	0.061	-	-

ตะวันออกเฉียงเหนือ	0.986**	0.925**	-
ภาคใต้	0.136	0.075	0.849**

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-58 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุ (Multiple comparison) คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการจำแนกตามรายได้

ด้าน	รายได้	ต่ำกว่า	15,001-	25,001-	35,001-
		15,001	25,000	35,000	55,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต	15,001 - 25,000 บาท	0.023	-	-	-
ได้รับจาก CWIE	25,001 - 35,000 บาท	0.003	0.026	-	-
	35,001 - 55,000 บาท	0.112	0.089	0.115	-
	มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป	0.340*	0.317**	0.344**	0.229

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ ข-59 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุ (Multiple comparison) คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ด้าน	ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี
คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิต	1-3 ปี	0.376	-	-	-	-
ได้รับจาก CWIE	4-5 ปี	0.299	0.077	-	-	-
	5-10 ปี	0.134	0.241**	0.165	-	-
	11-15 ปี	0.131	0.244*	0.168	0.003	-
	มากกว่า 15 ปี	0.050	0.425**	0.348**	0.184	0.181

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาคผนวก ค
ตัวอย่างแบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความต้องการ และคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ
CWIE ในสาขาวิชาชีพท่องเที่ยวและโรงแรม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาความต้องการและคุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม
2. ผลการศึกษาจะนำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและตัวแทนภาคเอกชนโดยเฉพาะตัวแทนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบายแผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ การสนับสนุนทรัพยากร การติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญา ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด เพื่อจะสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรูปแบบการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมต่อไป

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการนำเสนอในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

4. แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ และการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ตอนที่ 2 ความต้องการในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตอนที่ 3 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบคุณพระคุณ สำหรับความอนุเคราะห์ในการสละเวลาการทำงานของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อนวัช

หัวหน้าโครงการวิจัย

คณะบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail : sakchais@buu.ac.th

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ และการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ

1. ที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในจังหวัด

2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการนับตั้งแต่ก่อตั้งบริษัท

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1 – 5 ปี

3) 6 – 10 ปี

4) 11 – 15 ปี

5) 16 – 20 ปี

6) มากกว่า 20 ปี

3. ขนาดธุรกิจ (ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์การพิจารณา)

- 1) ขนาดเล็ก (การจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท)
- 2) ขนาดกลาง (การจ้างงาน 51-200 คน หรือมีสินทรัพย์ถาวรมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท)
- 3) ขนาดใหญ่ (การจ้างงานมากกว่า 200 คน หรือมีสินทรัพย์ถาวรมากกว่า 200 ล้านบาท)

4. ลักษณะการดำเนินงาน

- 1) เจ้าของคนเดียว 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญ
- 3) ห้างหุ้นส่วนจำกัด 4) บริษัทจำกัด
- 5) บริษัทจำกัดมหาชน 6) อื่น ๆ
-

5. ประเภทของธุรกิจหลัก

- 1) จัดนำเที่ยว 2) สายการบิน
- 3) ที่พักแรม 4) ร้านอาหาร/ ภัตตาคาร
- 5) อื่น ๆ
-

ข้อมูลเกี่ยวกับการร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

6. ระยะเวลาที่ร่วมรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้าฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในองค์กรของท่าน

- 1) ปีแรก 2) 1 - 3 ปี
- 3) 4 - 5 ปี 4) มากกว่า 5 ปี

7. จำนวนนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้ารับการฝึก
ประสบการณ์ทางวิชาชีพในองค์กรของท่านเฉลี่ยต่อปีประมาณ คน

8. การร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้กับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการ
โรงแรมในปัจจุบัน มีการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือไม่

- 1) ไม่มี เนื่องจาก
- 2) มี อย่างไรโปรดระบุ

9. การร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพให้กับนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการ
โรงแรมในปัจจุบัน มีการจัดทำคู่มือหรือเอกสารประกอบการทำงานให้กับนักศึกษาอย่างเป็นทางการ
หรือไม่

- 1) ไม่มีเอกสารหรือคู่มืออย่างเป็นทางการ
- 2) มีเอกสารหรือคู่มืออย่างเป็นทางการ เช่น

10. หน่วยงานของท่านมีการลงนามความร่วมมือการจัดการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพกับ
สถาบันการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เปิดสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือไม่

- 1) ไม่มี
- 2) มี อย่างไรโปรดระบุ

11. หากท่านสามารถกำหนดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของ
นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้ ท่านจะกำหนดจำนวนครั้ง และ
ระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตรอย่างไร

ตัวอย่างเช่น

ช่วงชั้นปี	ระยะเวลาเป็นเดือนต่อภาคเรียน	หมายเหตุ
------------	------------------------------	----------

การศึกษา	ภาคต้น	ภาคปลาย	ภาคฤดูร้อน	
ชั้นปีที่ 1	-	-	-	จากการตอบในตัวอย่างนี้ ต้องการให้ฝึกประสบการณ์ 2 ครั้ง ครั้งแรกในภาคฤดูร้อนของชั้นปีที่ 3 เป็นระยะเวลา 2 เดือน และครั้งที่สองในภาคเรียนปลายหรือภาคเรียนสุดท้ายของชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 2	-	-	-	
ชั้นปีที่ 3	-	-	2	
ชั้นปีที่ 4	-	4	-	

หมายเหตุ หน่วยของระยะเวลาที่ต้องการให้ฝึกในแต่ละครั้งเป็นเดือน

ทั้งนี้ ขอให้ท่านกรอกระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เหมาะสมลงในตารางด้านล่าง

ช่วงชั้นปีการศึกษา	ระยะเวลาเป็นเดือนต่อภาคเรียน			หมายเหตุ
	ภาคต้น	ภาคปลาย	ภาคฤดูร้อน	
ชั้นปีที่ 1				
ชั้นปีที่ 2				
ชั้นปีที่ 3				
ชั้นปีที่ 4				

หมายเหตุ หน่วยของระยะเวลาที่ต้องการให้ฝึกในแต่ละครั้งเป็นเดือน

ตอนที่ 2 ความต้องการในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

คำชี้แจง: ข้อความในตอนนี้เกี่ยวกับความต้องการหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) ที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของกรดำเนินงานของท่าน ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรทางการท่องเที่ยวในอนาคต (Preparation) เมื่อท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้ว โปรดพิจารณาแต่ละตัวเลือกว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตัวเลือกนั้นตามความต้องการและความเป็นจริงมากที่สุด

- มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่สอดคล้องกับท่าน ร้อยละ 80-100
- มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่สอดคล้องกับท่าน ร้อยละ 60-79
- ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่สอดคล้องกับท่าน

ร้อยละ 40-59

น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่สอดคล้องกับท่าน
ร้อยละ 20-39

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความต้องการที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่สอดคล้องกับท่าน
หรือไม่เลย ร้อยละ 0-19

ข้อความ	ระดับความต้องการ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and moral)					
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต					
2. มีค่านิยม (Value) ความเป็นไทย (Thailness) เช่น มีสัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การยิ้ม เป็นต้น					
3. มีจิตบริการ (Service Mind)					
4. ความเป็นเจ้าบ้านที่ดี					
5. มีกาลเทศะรู้มารยาททางสังคม					
6. มีบุคลิกภาพที่ดี (เช่น มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก)					
7. ความเป็นมิตร					
8. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจ					
9. มองโลกในแง่ดี					
10. มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ					
11. มีความรับผิดชอบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม					
12. มีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์ทางสังคม และข้อบังคับขององค์กร					
13. มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ					
14. มีความภูมิใจในวิชาชีพ					
15. รักงานบริการ					
16. มีแรงจูงใจในการทำงาน					
ด้านความรู้ (Knowledge)					
17. มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ					
18. มีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติในการทำงานของแต่ละหน้าที่ในองค์กร					
19. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรธุรกิจ (เช่น การประสานงานระหว่างตัวแทนบริษัทเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ เป็นต้น)					
20. มีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี และเรื่องท้องถิ่น					
21. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว					

22. มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทของพื้นที่ตามสถานที่ตั้งของสถานประกอบการสามารถให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ต่อลูกค้าได้					
23. มีความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ					
24. มีความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง					
25. มีการติดตามสถานการณ์โลก					
26. มีความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม					
27. มีความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม					
ข้อความ	ระดับความต้องการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive skills)					
28. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
29. มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้เหมาะสมตามสถานการณ์					
30. ความสามารถในการบริหารและการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร ความเสี่ยง และความขัดแย้ง					
31. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					
32. มีความสามารถในการบริหารเวลา					
33. มีความสามารถในการประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น					
34. มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน					
35. มีความสามารถในการคิดขั้นสูง (การวิเคราะห์/ การสังเคราะห์/ การวิพากษ์/ ความคิดสร้างสรรค์)					
36. มีการทำงานอย่างมีกลยุทธ์					
37. มีการคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล					
38. มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient)					
39. มีความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) หรือความสามารถในการเรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน					
40. การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว					
41. มีความสามารถในการเรียนรู้งานเร็ว					
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal skills and responsibility)					
42. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
43. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					

44. มีการทำงานเป็นทีม (Teamwork)					
45. มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในการทำงาน					
46. มีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร					
47. มีการให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา					
48. มีความเคารพหัวหน้างาน					
49. รับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน					
50. มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น					
51. มีการเปิดรับแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงาน					
52. ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้					
53. มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง					
54. มีความสามารถในการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ					
55. มีความตรงต่อเวลา					
56. การรับรู้หรือตื่นตัวต่อความอยู่รอดขององค์กร (Sense of Urgency)					
ข้อความ	ระดับความต้องการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(Numerical analysis skills, communication and information technology skills)					
57. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ					
58. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาตลาดตามกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ (เช่น ภาษาจีน รัสเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย เป็นต้น)					
59. ความสามารถในการควบคุมภาษากาย (Body Language) ที่เหมาะสม					
60. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการค้นคว้า (Searching)					
61. ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงาน (MsOffice)					
62. ความสามารถในการใช้เครื่องมือสำนักงาน (เช่น เครื่อง fax เครื่องถ่ายเอกสาร)					
63. ความสามารถในการใช้โปรแกรมเฉพาะตามหน้าที่ (เช่น โปรแกรมจัดการห้องพักของตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือโปรแกรมจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น)					
64. ความสามารถในการประมาณการทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้					
65. ความสามารถในการอ่านรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานเชิงตัวเลขตามตำแหน่งงานได้					

ตอนที่ 3 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

คำชี้แจง: ข้อความในตอนนี้เกี่ยวกับคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) ตามประสบการณ์ที่ท่านได้รับ เมื่อท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้ว โปรดพิจารณาแต่ละตัวเลือกว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตัวเลือกนั้นตามความต้องการและความเป็นจริงมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่ผ่านมาร้อยละ 80-100
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่ผ่านมาร้อยละ 60-79
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่ผ่านมาร้อยละ 40-59
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่ผ่านมาร้อยละ 20-39
น้อยที่สุด หรือไม่เลย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณค่าที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ CWIE ที่ผ่านมาร้อยละ 0-19

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาและการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (CWIE) มีภาพลักษณ์ที่ดีในเชิง CSR ด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา					
2. นิสิต/ นักศึกษาโครงการ CWIE ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำได้					
3. นิสิต/ นักศึกษาโครงการ CWIE สามารถทดแทนพนักงานประจำได้					
4. สถานประกอบการหรือองค์กรที่เข้าร่วมโครงการ CWIE ได้รับทราบวิทยาการหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนิสิต/ นักศึกษา					
5. รายงานที่นิสิต/ นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นระหว่างเข้าร่วมโครงการ CWIE กับท่าน มีส่วนช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรท่านได้					
6. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาในการสรรหาพนักงานใหม่ลดลงจากฐานข้อมูลนิสิต/ นักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับท่าน					
7. นิสิต/ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วกลับเข้ามาทำงานในองค์กรที่เคยเข้า					

ร่วมโครงการฯ จะปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว					
8. พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับองค์กรของท่าน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานให้กับองค์กรได้					
9. พนักงานใหม่ที่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับท่าน มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ CWIE กับท่าน					

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 30 ปี 2) 30 – 40 ปี
 3) 41 – 50 ปี 4) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย/ หย่าร้าง

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,001 บาท 2) 15,001-25,000 บาท
 3) 25,001-35,000 บาท 4) 35,001-55,000 บาท
 5) มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี 4) อื่น ๆ โปรดระบุ

6. ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1 – 3 ปี
 3) 4 – 5 ปี 4) 5 – 10 ปี
 5) 11 – 15 ปี 6) มากกว่า 15 ปี

7. สถานะของท่านในกิจการ

- 1) เจ้าของกิจการแต่เพียงผู้เดียว
- 2) หุ้นส่วนกิจการหรือกรรมการผู้มีอำนาจ
- 3) ผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายของกิจการ
- 4) ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า
- 5) ผู้จัดการฝ่ายหรือเทียบเท่า
- 6) ผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า
- 7) อื่น ๆ โปรดระบุ

8. ขอบเขตหน้าที่ภายในส่วนงานของท่านที่ท่านร่วมรับผิดชอบ

- 1) ฝ่ายบริการห้องพัก (Rooms/Resident)
- 2) ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
- 3) ฝ่ายจัดการท่องเที่ยว (Operation)
- 4) ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service/ Guest Service)
- 5) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)
- 6) ฝ่ายการตลาดและการขาย (Sales & Marketing)
- 7) อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเรียนการสอนในรายวิชาฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

.....

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นที่.....

ภาคผนวก ง**แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)**

แบบตรวจสอบรายการเพื่อยืนยันข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคิดเห็นตามที่ท่านทราบ และร่วมแสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

ประเภทของหน่วยงาน

- 1) สถาบันการศึกษา 2) หน่วยงานภาครัฐ 3) ภาคเอกชน

ประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการ WIL

สำหรับสถาบันการศึกษา ปี

สำหรับภาคเอกชน ปี

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (ถ้ามี) ปี

จำนวนนิสิต/ นักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการ WIL

สำหรับสถาบันการศึกษา คนต่อปี

สำหรับภาคเอกชน คนต่อปี

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (ถ้ามี) คนต่อปี

ตอนที่ 1 คุณลักษณะเชิงสมรรถนะของผู้เรียนตามผลการเรียนรู้(Learning Outcome)

ผลการเรียนรู้	ข้อเสนอแนะ
1. คุณธรรมจริยธรรม	
2. ความรู้	
3. ทักษะทางปัญญา	
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และเทคโนโลยี	

ตอนที่ 2 ความต้องการในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้
ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ประเด็น	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการอบรมด้านบุคลิกภาพ โดยเฉพาะความมั่นใจ และการกล้าแสดงออก			
2. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการอบรมด้านทักษะการ สื่อสาร โดยเฉพาะ Technical Term ในงานด้านการ ท่องเที่ยวและการโรงแรม			
3. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการอบรมด้านทักษะ คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ Word Excel และ PowerPoint			
4. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการอบรมด้านพื้นฐานการ ใช้งานอุปกรณ์สำนักงาน			
5. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการอบรมด้านมารยาทการ เข้าสังคม (เช่น การเขียนจดหมายทางการ ความเหมาะสม ในการรับโทรศัพท์ การใช้โทรศัพท์ในระหว่างการทำงาน เป็นต้น)			
6. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับแนว ทางการปฏิบัติตนในระหว่างการฝึกประสบการณ์ทาง วิชาชีพ (เช่น สิทธิในการขาด ลา ความมีน้ำใจ ความ กระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความใส่ใจใน การทำงาน เป็นต้น)			-
7. การเตรียมความพร้อมของนิสิต/ นักศึกษาก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ควรมีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับ			

ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรที่ร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ (เช่น ประวัติองค์กร บทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน เป็นต้น)			
8. ควรมีการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพตลอดหลักสูตรเพียงครั้งเดียว			
ประเด็น	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
9. การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพควรมีระยะเวลาระหว่าง 4-6 เดือน			
10. ควรมีการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในช่วงเทอมสุดท้ายของการศึกษาตามหลักสูตร เช่น ปี 4 เทอม 2 เป็นต้น			

ตอนที่ 3 คุณค่าที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม

ประเด็น	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. สถานประกอบการหรือองค์กรผู้ร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านให้การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา			
2. สถานประกอบการหรือองค์กรผู้ร่วมฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพได้รับพนักงานช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำทำให้พนักงานประจำมีเวลาที่จะปฏิบัติงานสำคัญต่างๆ ได้มากขึ้น			
3. นิสิต/ นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพไม่สามารถทดแทนพนักงานประจำได้ เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือในการทำงานน้อยกว่าพนักงานประจำ			
4. สถานประกอบการหรือองค์กรผู้ร่วมฝึกประสบการณ์			

ทางวิชาชีพได้รับทราบวิทยาการหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากนิสิต/ นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ทาง วิชาชีพ			
5. โครงการที่นิสิต/ นักศึกษาได้พัฒนาขึ้นมีส่วนช่วยในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรที่ร่วมฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพได้			
6. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรใช้เวลาในการสรรหา พนักงานใหม่ลดลงจากการรับนิสิต/ นักศึกษาที่มี ศักยภาพในการทำงานในระหว่างการเข้ารับการฝึก ประสบการณ์ทางวิชาชีพ			
ประเด็น	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
7. เมื่อนิสิต/ นักศึกษาสำเร็จการศึกษาและกลับเข้ามา ทำงานในองค์กรที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์จะปรับตัว เข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว			
8. การรับนิสิต/ นักศึกษาที่เคยผ่านการฝึกประสบการณ์ ทางวิชาชีพกับองค์กร ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ ฝึกอบรมพนักงานให้กับองค์กรได้			
9. เมื่อนิสิต/ นักศึกษาสำเร็จการศึกษาและเข้าทำงานใน องค์กรที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์จะมีการทำงานใน องค์กรดังกล่าวมากกว่า 2 ปี			
10. นิสิต/ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฝึกประสบการณ์ทาง วิชาชีพ มีโอกาสในการก้าวหน้าสู่ตำแหน่งบริหารสูงกว่าผู้ที่ไม่ เคยผ่านการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ			
11. นิสิต/ นักศึกษาสามารถเลือกสายงานอาชีพได้อย่าง ถูกต้อง			
12. นิสิต/ นักศึกษามีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น			

